

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____




ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ


Б.1.В.ОД.1. ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

основной образовательной программы высшего образования – программы
 прикладного бакалавриата
 по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело
 Профиль: Гостиничное дело
 Классификация: бакалавриат


Разработчики:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
преподаватель		Биярсланов М-С.К.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:
 (протокол от 31. 08. 2017г. № 1)

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Секретарь Совета		к. филос. н. Курбанова А.М.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Доцент		к. филос. н. Курбанова А.М.

Перечень индикаторов компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплиной *Б1.В. ОД.1. Основы гостиничного дела*

В результате освоения учебной дисциплины **Б1.В.ОД.1. Основы гостиничного дела** в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен знать, уметь, владеть:

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	Историю становления гостиничного дела; Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; Системы классификаций и типологию гостиниц и других средств размещения;	Организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы	Навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения
2.	ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения; Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения;	анализировать результаты деятельности и функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие	навыками делать соответствующие выводы из анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, анализа уровня обслуживания потребителей

2. Структурно-тематический план контроля уровня освоенности компетенций в части, предусмотренной рабочей программой дисциплины

Структура дисциплины	Вид контроля	Индекс оценочного средства (<i>Б1.В.ОД.1</i>)
Текущий контроль (3 семестр)		
Блок 1. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы		
1.1 История зарождения и развития гостиничного хозяйства	нет	нет
1.2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	нет	нет
Контроль по блоку 1	Доклад в форме презентации Ситуационные задачи (Case – study)	<i>Б.1.В.ОД.1.-1</i> <i>Б.1.В.ОД.1.-2</i>
Блок 2. Классификация гостиниц и других средств размещения		
2.1 Теоретические основы гостиничной деятельности. Основные понятие и термины. Гостиничная терминология в профессиональной деятельности	нет	нет
2.2 Государственное регулирование гостиничной деятельности	нет	нет
2.3. Системы классификаций гостиниц и других средств размещения	нет	нет
2.4. Типология гостиниц и других средств размещения	нет	нет
2.5. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	нет	нет
Контроль по блоку 2	Доклад в форме презентации Ситуационные задачи (Case – study)	<i>Б.1.В.ОД.1.-3</i> <i>Б.1.В.ОД.1.-4</i>
Блок 3. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства		
3.1. Технологии создания гостиничного продукта	нет	нет
3.2. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы	нет	нет

3.3. Стратегии в индустрии гостеприимства	нет	нет
3.4. Автоматизация гостиничной деятельности	нет	нет
Контроль по блоку 2	Доклад в форме презентации Ситуационные задачи (Case – study)	Б.1.В.ОД.1.-3 Б.1.В.ОД.1.-4
Блок 4. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.		
4.1. Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей	нет	нет
4.2. Функционально-организационная структура гостиницы	нет	нет
4.3. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице	нет	нет
4.4. Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	нет	нет
Контроль по блоку 2	Доклад в форме презентации Ситуационные задачи (Case – study)	Б.1.В.ОД.1.-3 Б.1.В.ОД.1.-4
Промежуточная аттестация экзамен	Тестовые задания	Б.1.В.ОД.1.. - 7

3. Оценочные средства по формам контроля:

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства БЗ Б.1.В.ОД.1.	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 1. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Доклад в форме презентации</i>
Требования к выполнению задания	<i>1. Проводится устно с использованием мультимедийных систем. 2. Время, отведенное на процедуру – 10 - 15 мин.</i>

	<i>3.Использование технических средств – да.</i>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Соответствие представленной презентации заявленной тематике (1 балл).</i> <i>2. Качество источников и их количество при подготовке доклада и разработке презентации (1 балл).</i> <i>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл).</i> <i>4. Качество самой представленной презентации (1 балл).</i> <i>5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематики (1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<ol style="list-style-type: none"> <i>1.При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки..</i> <i>2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i>

Содержание заданий в составе оценочных средств

Б.1.В.ОД.1.-1 Доклад в форме электронной презентации на тему (по выбору преподавателя):

1. Выделите основные подходы к определению туризма. Аргументируйте свою позицию.
2. Существует ли связь (если да, то какая) между факторами, влияющими на развитие туризма, и социально-экономическим положением в стране?
3. В чем проявляется влияние демографических факторов на развитие туризма?
4. Какую роль играет классификация туризма? Дайте характеристику основных видов туризма в зависимости от цели поездки.
5. Почему в рамках цели поездки необходимо различать мотивации и виды деятельности?
6. Всегда ли въездной туризм улучшает платежный баланс страны?
7. В чем проявляется социальная функция туризма?
8. В чем состоит отличие туриста от экскурсанта?
9. В чем заключается специфика туристского продукта?
10. Почему туристская индустрия рассматривается как сложный межотраслевой комплекс?
11. Выявите основные причины концентрации производства в туризме. Отчего, на ваш взгляд, будет зависеть этот процесс в будущем?
12. Что представляет собой туристская деятельность?
13. В чем состоят принципиальные различия между классическими туроператорами и турагентами?
14. Что такое туристская политика?
15. В чем заключается механизм реализации туристской политики?

16. В чем состоят основные функции органа государственного управления в сфере туризма?
17. Каким образом в зарубежных странах осуществляется маркетинг национального туристского продукта?
18. Что такое стандартизация? Назовите и дайте характеристику видов стандартов.
19. С какой целью проводится сертификация? Чем отличается добровольная сертификация от обязательной?
20. Какие этапы включает порядок сертификации туристских услуг?
21. Какие этапы включает в себя создание туристского предприятия?
22. В чем заключаются возможные цели деятельности туристского предприятия?
23. Какие лица могут выступать субъектами хозяйствования?
24. В чем состоят правовые признаки юридического лица?
25. От каких факторов зависит выбор организационно-правовой формы туристского предприятия?
26. Какие документы относят к учредительным? Дайте их развернутую характеристику.
27. В чем состоит особенность образования туристского предприятия?
28. В чем особенность подбора и обучения персонала для работы на туристском предприятии?
29. В чем сущность реорганизации и ликвидации юридического лица?

Содержание оценочного листа	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Соответствие представленной презентации заявленной тематике (1 балл).</i> <i>2. Качество источников и их количество при подготовке доклада и разработке презентации (1 балл).</i> <i>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл).</i> <i>4. Качество самой представленной презентации (1 балл).</i> <i>5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>
------------------------------------	--

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства БЗ <i>Б.1.В.ОД.1.-2</i>	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 1. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Ситуационные задачи (Case-study)</i>

Требования к выполнению задания	<p>1.Проводится устно, возможно использование мультимедийных систем.</p> <p>2.Время, отведенное на процедуру – 10 - 15 мин.</p> <p>3.Использование технических средств – да.</p>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<p>Неявка – 0.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соответствие представленного ответа заявленной тематике (1 балл). 2. Качество источников и их количество при подготовке ответа на задачу (1 балл). 3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (2 балла). 4. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематики (1 балл). <p>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<p>1.При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки.</p> <p>2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</p>

Содержание заданий в составе оценочных средств

Б.1.В.ОД.1.-2 Ситуационная задача (Case-study) на тему (по выбору учащегося):

1. Проанализируйте этапы развития мирового туризма. В рамках развития мирового туризма рассмотрите особенность развития туризма в России.
2. Проанализируйте один из видов туризма. Рассмотрите особенности данного вида туризма по мотивам путешествия, возрастным категориям, транспортным средствам и т.д.
3. Производство туристского продукта базируется на целевом и рациональном использовании туристских ресурсов. Дайте характеристику объектов туристского интереса. Рассмотрите основные виды туристских ресурсов и дайте оценку использования природных и культурно-исторических ресурсов в Вашем регионе (или в любом регионе по выбору).
4. Представьте деятельность предприятия туристской индустрии (по выбору). Опишите его особенности работы, а также проблемы, с которыми данное предприятие может столкнуться.
5. Причины успеха тематических парков. Виды тематических парков и особенности организации обслуживания в них.
6. Проанализируйте особенности осуществления маркетинга национального туристского продукта в зарубежных странах. Каким образом Россия продвигает на мировой рынок национальный туристский продукт?
7. Попробуйте оценить туристский потенциал региона РФ. Рассмотрите и определите сильные и слабые стороны и обоснуйте возможный туристский имидж с позиции целевых групп туристов.

8. Проанализируйте особенности поддержки и развития социального туризма в России и за рубежом. С какими основными проблемами сталкивается социальный туризм в России и возможно ли применение зарубежного опыта в решении проблем социального туризма в настоящий период времени и каким образом?
9. Рассмотрите модель туристской политики страны (по выбору). Какие функции выполняет государство в рамках формирования и реализации туристской политики и дайте их развернутую характеристику.
10. Разработайте сравнительную таблицу всех возможных организационно-правовых форм предприятия. Выделите привлекательные и нежелательные для предпринимателя стороны каждой из этих форм. В чем сущность регистрации юридического лица?
11. При создании туристского предприятия Вы остановились перед выбором сотрудников. Сотрудников с какими качествами Вы хотели бы видеть на предприятии? Каким образом Вы планируете осуществлять отбор персонала?
12. Вы приняли решение зарегистрировать свое собственное туристское предприятие. Какие наиболее приемлемые организационно-правовые формы для регистрации Вашего предприятия. Ответ обоснуйте.

Содержание оценочного листа	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Соответствие представленного ответа заявленной тематике (1 балл).</i> <i>2. Качество источников и их количество при подготовке ответа на задачу (1 балл).</i> <i>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (2 балла).</i> <i>4. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>
------------------------------------	--

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства БЗ <i>Б.1.В.ОД.1.-3</i>	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 2. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Доклад в форме презентации</i>
Требования	к <i>1.Проводится устно с использованием мультимедийных систем.</i>

выполнению задания	2. <i>Время, отведенное на процедуру – 10 - 15 мин.</i> 3. <i>Использование технических средств – да.</i>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Соответствие представленной презентации заявленной тематике (1 балл).</i> <i>2. Качество источников и их количество при подготовке доклада и разработке презентации (1 балл).</i> <i>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл).</i> <i>4. Качество самой представленной презентации (1 балл).</i> <i>5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<ol style="list-style-type: none"> <i>1. При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки..</i> <i>2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i>

Содержание заданий в составе оценочных средств

Б.1.В.ОД.1.-3 Доклад в форме электронной презентации на тему (по выбору преподавателя):

1. Какие потребительские свойства характеризуют качество туристского продукта?
2. В чем состоит технология проектирования туров?
3. Каково содержание этапа формирования туров?
4. В чем заключается содержание стадии организации туров?
5. По каким основным каналам осуществляется сбыт туристского продукта?
6. В чем состоят особенности личной продажи туристского продукта?
7. Почему необходима организация услуг сопровождения и «встречи-проводы»?
8. Какую роль играет контроль формирования, продвижения и реализации туров? Охарактеризуйте основные подходы к такому контролю.
9. В чем заключается сущность понятий «средство размещения», «гостиница»? Как классифицируются средства размещения туристов в соответствии с рекомендациями ВТО?
10. Какая система классификации гостиниц по уровню комфорта является наиболее распространенной в мире?
11. Как классифицируют предприятия, входящие в состав гостиничных цепей?
12. В чем суть концепций гостиниц делового назначения, туристской?
13. Назовите основные службы гостиничного предприятия.
14. Что означает гарантированное подтверждение заявки на бронирование номера?
15. Какие функции выполняет персонал служб приема и эксплуатации номерного фонда?

16. Какие методы обслуживания туристов применяют в своей деятельности предприятия питания?
17. Каким образом ВТО классифицирует транспортные средства?
18. Какие основные виды транспорта применяются в туризме?
19. Какие направления транспортного обеспечения различают в туризме? Дайте их характеристику.
20. Какие три основные направления автоуслуг используются в туристском обслуживании?
21. Какие виды поездов различают в системе пассажирских перевозок?
22. Что представляет собой железнодорожное путешествие? Приведите примеры наиболее популярных железнодорожных маршрутов мира.
23. Каким образом и в каких странах используются скоростные железные дороги?
24. Что представляют собой морские круизы?
25. Каким образом речные круизы используются в системе туристских перевозок?
26. Какие формы взаимодействия существуют между авиакомпаниями и туристскими предприятиями? Дайте их характеристику.
27. Какие потребности человека удовлетворяют экскурсионные услуги?
28. Что понимается под организацией экскурсионного обслуживания? Назовите основные показатели экскурсионного обслуживания.
29. Чем обеспечивается полнота информации по организации экскурсионного обслуживания на туристском предприятии?
30. Какие принципы положены в основу экскурсии? Дайте их характеристику.
31. Какие функции выполняет экскурсия?
32. Раскройте понятие «классификация экскурсий» и охарактеризуйте разделение экскурсий в соответствии с их основными признаками.
33. В чем заключаются этапы создания экскурсий?
34. В чем заключаются принципы построения маршрута экскурсии?
35. Что такое «портфель экскурсовода»?
36. Перечислите, что относится к должностным обязанностям экскурсовода?

Содержание оценочного листа	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Соответствие представленной презентации заявленной тематике (1 балл).</i> <i>2. Качество источников и их количество при подготовке доклада и разработке презентации (1 балл).</i> <i>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл).</i> <i>4. Качество самой представленной презентации (1 балл).</i> <i>5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>
--	--

Текущий контроль

Индекс оценочного средства БЗ Б.1.В.ОД.1.-4	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 2. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Ситуационные задачи (Case-study)</i>
Требования к выполнению задания	<p>1.Проводится устно, возможно использование мультимедийных систем.</p> <p>2.Время, отведенное на процедуру – 10 - 15 мин.</p> <p>3.Использование технических средств – да.</p>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<p>Неявка – 0.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соответствие представленного ответа заявленной тематике (1 балл). 2. Качество источников и их количество при подготовке ответа на задачу (1 балл). 3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (2 балла). 4. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл). <p>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<p>1.При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки.</p> <p>2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</p>

Содержание заданий в составе оценочных средств

Б.1.В.ОД.1.-4 Ситуационная задача (Case-study)на тему (по выбору учащегося):

1. Фирма – турагент отказывается предоставить информацию о компании-туроператоре ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерно ли это? Обоснуйте ответ.
2. Неожиданно, накануне выезда группы на маршрут, принимающая французская турфирма сообщила, что не может обеспечить оговоренные в договоре условия проживания: в гостинице, где должны были жить туристы, произошел прорыв канализационных труб. Туристам была предложена не 4-х звездочная гостиница, в которой они должны были жить, а 3-х звездочная. Какая реакция может последовать со стороны туристов. Что должна сделать турфирма в данной ситуации?

3. Когда начинается действие договора перевозки: в момент приобретения билета или в тот момент, когда пассажир вошел в салон транспортного средства, самолета или вагона?
4. Группа находится в аэропорту вылета. Из-за плохих метеоусловий трижды объявляли задержку вылета самолета. Туристы ожидают рейса уже 9 часов. Аэропорт переполнен пассажирами с детьми. В соответствии с законодательством, какие виды помощи положены пассажирам и положены ли вообще?
5. Семья Смирновых вылетела в США, сдав багаж. При прилете в аэропорт США оказалось, что багаж Ивановых утерян. Какую ответственность несет перевозчик за утерю багажа.
6. Семья Евсеевых приобрела вазу в Греции за 3 тыс евро. При транспортировке груз был поврежден. Что могут предъявить Евсеевы авиаперевозчику?
7. Туристской фирме на железнодорожный маршрут зарегистрировалось 20 туристов, а 2 человека к отправлению не пришли. Какие действия предпринимать руководителю группы?
8. В жвухнедельной автобусной поездке по Европе по причине поломки автобуса было потеряно 3 дня и не выполнено несколько пунктов экскурсионной программы. В договоре есть пункт, снимающий с туристской фирмы ответственность в случае форс-мажорных ситуациях, к которым отнесены и поломки автотранспорта. Кому и как должны предъявить претензию туристы в данной ситуации?
9. В туристской группе есть пары с детьми. В ресторане один из детей начинает шалить: кидает на пол приборы, дергает скатерть и т.д. Каковы должны быть действия обслуживающего персонала?
10. Какие факторы формировали конъюнктуру туристского рынка Вашего региона в высоком сезоне? Какими методами Вы могли бы установить значимость, силу воздействия отдельных факторов на формирование конъюнктуры туристского рынка?
11. Проанализируйте публикации в периодических туристских изданиях или в интернет – источниках и составьте сезонный рейтинг российских и зарубежных объектов туристской инфраструктуры. (Выберите не менее 10 источников, разработайте методику анализа, сделайте выводы).
12. Разработайте меню завтрака, обеда и ужина с учетом национальных и гастрономических предпочтений для туристов из Франции, Германии и Польши. Сформулируйте комплекс дополнительных услуг, необходимый для гостиниц различного функционального назначения (делового, курортного, туристско-спортивного, туристско-экскурсионного).
13. Туристское предприятие специализируется на отправке на остров Кипр туристов, целью поездки которых является отдых и рекреация. К основному комплексу услуг, входящих в тур, относится экскурсионное обслуживание на месте пребывания (на острове), а также трехдневная экскурсионная поездка за пределы острова - в Египет. Опишите возможные варианты транспортировки туристов в рамках предложенного тура.
14. Приведите пример готовых тематических экскурсий (экологических, исторических, искусствоведческих, литературных, архитектурно-градостроительных, производственных).
15. Приведите пример готовой экскурсии, разработанной в соответствии с дифференцированным подходом к составу участников (детей, взрослых, местных жителей, приезжих и т.д.)

оценочного листа	<p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соответствие представленного ответа заявленной тематике (1 балл). 2. Качество источников и их количество при подготовке ответа на задачу (1 балл). 3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (2 балла). 4. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл). <p>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</p>
-------------------------	---

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства БЗ Б.1.В.ОД.1.-5	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 3. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Доклад в форме презентации</i>
Требования к выполнению задания	<ol style="list-style-type: none"> 1.Проводится устно с использованием мультимедийных систем. 2.Время, отведенное на процедуру – 10 - 15 мин. 3.Использование технических средств –да.
Критерии оценки по содержанию и качеству	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соответствие представленной презентации заявленной тематике (1 балл). 2. Качество источников и их количество при подготовке доклада и разработке презентации (1 балл). 3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл). 4. Качество самой представленной презентации (1 балл). 5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл). <p>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<ol style="list-style-type: none"> 1.При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки.. 2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма

Содержание заданий в составе оценочных средств

Б.1.В.ОД.1.-5 Доклад в форме электронной презентации на тему (по выбору преподавателя):

1. Могут ли в полной мере быть применены все существующие нормы хозяйственной деятельности в деятельности туристских предприятий? Ответ обоснуйте.
2. Какие лица могут выступать субъектами договорных отношений? Дайте классификацию договоров.
3. Какие условия договоров являются существенными? Приведите примеры.
4. Какую роль в договоре играют обычные и случайные условия?
5. Почему правильно составленные договоры имеют важное значение в достижении высокого качества туристского обслуживания?
6. Какую предварительную работу и почему необходимо провести туристскому предприятию перед заключением договора (контракта)?
7. Какими документами регулируются договорные отношения в туризме?
8. По каким моделям обычно строятся правоотношения между туроператорами и турагентами?
9. В чем заключаются существенные условия типового договора на оказание туристских услуг?
10. Какими документами регулируются договорные отношения в туризме на международном и национальном уровнях?
11. В чем состоит особенность заключения договоров рецептивного туроператора с поставщиками туристских услуг?
12. В чем состоит специфика заключения договоров с гостиничным, автотранспортным предприятием, авиакомпанией, предприятием питания?
13. Какие особенности имеют договоры между инициативными и рецептивными туроператорами?
14. По каким направлениям рассматриваются вопросы обеспечения безопасности в туризме?
15. На каких уровнях осуществляется обеспечение безопасности в туризме?
16. Что такое страхование? В чем заключается роль страхования? Какие специфические признаки присущи страхованию?
17. В чем заключается содержание страхования?
18. В каких функциях проявляется экономическая сущность страхования?
19. Каким образом классифицируется страхование?
20. В каких формах может проводиться страхование? Дайте их характеристику.
21. Что понимается под видом страхования? Назовите существующие виды страхования.
22. Что представляет собой договор страхования? Какие виды договоров страхования различают?
23. Какие основные виды страхования применяются в туризме?
24. Какие различают формы страхования от несчастных случаев?
25. По каким направлениям осуществляется медицинское страхование в туризме?
26. Что понимают под страхованием ответственности? По каким направлениям осуществляется страхование ответственности в туризме?
27. В чем заключается сущность таможенных формальностей?

28. Какие международные документы регламентируют туристские Формальности?
29. Определите роль ВТО в упрощении туристских формальностей.
30. Как влияют туристские формальности на туристскую политику государства?
31. В чем заключается роль туристского предприятия при соблюдении туристских формальностей?
32. Раскройте сущность паспортно-визовых формальностей.
33. Как взаимосвязаны приглашения и визы?
34. Раскройте особенности таможенных формальностей.
35. Какие документы необходимо иметь туристу при прохождении таможенного контроля?
36. Определите место и роль санитарных (медицинских) формальностей в развитии международного туризма.
37. Какие уровни можно выделить при описании схемы использования современных информационных технологий на туристском предприятии? Какие задачи решаются на внутрикорпоративном уровне?
38. Какие технологии относятся к разряду интерактивных при взаимодействии с внешними потребителями и клиентами?
39. Какое специализированное прикладное программное обеспечение для туристской фирмы вам известно?
40. Что понимают под реализацией товаров и услуг онлайн?
41. Каким образом можно классифицировать сайты, имеющие отношение к туризму?
42. В чем состоит специфика международного туризма?
43. Какие факторы содействуют, а какие сдерживают развитие международного туризма? Ответ аргументируйте с приведением подтверждающих примеров.
44. Сделайте анализ развития международного туризма в вашей стране.
45. Какие страны лидируют по количеству туристских прибытий? Чем это обусловлено?
46. Какие преимущества дает странам членство в ВТО?
47. Проведите анализ деятельности национальных организаций по туризму.
48. Какое значение для развития туризма имеют международные выставки и ярмарки?
49. В чем состоят преимущества и недостатки участия в выставке на коллективном национальном стенде для отдельных туристских предприятий?

Содержание оценочного листа	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Соответствие представленной презентации заявленной тематике (1 балл).</i> <i>2. Качество источников и их количество при подготовке доклада и разработке презентации (1 балл).</i> <i>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудиторсии (1 балл).</i> <i>4. Качество самой представленной презентации (1 балл).</i> <i>5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>
--	---

Текущий контроль

Индекс оценочного средства БЗ Б.1.В.ОД.1-6	Название оцениваемого блока дисциплины Блок 3. / Текущий контроль
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Ситуационные задачи (Case-study)</i>
Требования к выполнению задания	<p><i>1.Проводится устно, возможно использование мультимедийных систем.</i></p> <p><i>2.Время, отведенное на процедуру – 10 - 15 мин.</i></p> <p><i>3.Использование технических средств – да.</i></p>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Соответствие представленного ответа заявленной тематике (1 балл).</i> <i>2. Качество источников и их количество при подготовке ответа на задачу (1 балл).</i> <i>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (2 балла).</i> <i>4. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<p><i>1.При обработке результатов оценочной процедуры используются критерии оценки.</i></p> <p><i>2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i></p>

Содержание заданий в составе оценочных средств

Б.1.В.ОД.1.-4 Ситуационная задача (Case-study)на тему (по выбору учащегося):

1. Туристка приобретает путевки в Испанию для себя и 12-летнего сына. Для получения шенгенской визы необходимо письменное согласие второго родителя на выезд ребенка в сопровождении матери, однако бывший муж, уклоняясь от алиментов, периодически меняет места работы и нахождение его в настоящее время неизвестно. Возможно ли решение этой проблемы?
2. Могут ли граждане России иметь более одного загранпаспорта. Если да, то в каких случаях? Если нет, то почему?
3. Если у туриста есть международная медицинская страховка, может ли он исключить из стоимости путевки оплату медицинской страховки, предлагаемой фирмой?

4. Предложите и аргументируйте структуру путеводителя (для иностранных туристов) страны, в которой вы проживаете.
5. Отправленная на отдых за рубеж вашим туристским предприятием группа туристов неожиданно оказалась в центре военных действий. На каких уровнях и за чей счет должен решаться вопрос об эвакуации данной группы туристов? Рассмотрите все возможные варианты.
6. Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность?
7. Турист приобрел путевку в туристской фирме. В договоре было указано, что к ней должна прилагаться программа обслуживания, но турист не обратил внимания на ее отсутствие при получении договора. Устно ему было обещано наличие у принимающей стороны диетического питания, спутникового телевидения и многое другое. На самом деле этих услуг не было. Турист написал претензию принимающей стороне, которую та отказалась удовлетворять. Может ли турист рассчитывать на возмещение понесенного морального и материального ущерба? Если нет, то почему? Если да, то куда ему следует обратиться и что за этим последует?
8. В туристскую фирму поступила письменная жалоба гражданки Ивановой, вернувшейся из поездки в Италию, на руководителя туристской группы Петрову. По ее словам, Петрова грубо отвечала на вопросы, не могла предоставить туристке нужную информацию и нецензурно выражалась в присутствии ее дочери. Какие действия необходимо принять туристской группе до суда и если дело пошло в суд в случае возмещения ущерба?
9. В каком случае турист вправе требовать возмещения морального ущерба? Как определяется размер морального ущерба?
10. Может ли обычный потребитель воспользоваться услугами системы Amadeus? Что необходимо для того, чтобы стать ее участником?
11. Приведите примеры туристских выставок в России и за рубежом. Какие основные туроператоры принимают участие в этих выставках? Каким образом организовано стэндовое пространство?

<p>Содержание оценочного листа</p>	<p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Соответствие представленного ответа заявленной тематике (1 балл).</i> 2. <i>Качество источников и их количество при подготовке ответа на задачу (1 балл).</i> 3. <i>Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (2 балла).</i> 4. <i>Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>
---	--

Промежуточная аттестация	
Индекс оценочного средства БЗ <i>Б.1.В.ОД.1.-7</i>	3 семестр
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	<i>Тестовые задания</i>
Требования к выполнению задания	<i>1.Проводится письменно. 2.Время, отведенное на процедуру –30 мин. 3.Использование технических средств –нет.</i>
Критерии оценки по содержанию и качеству	<i>Неявка – 0. Критерии оценки – процентное соотношение. Удовлетворительно - 50% (3 балла), хорошо – 70% (4 балла), отлично – 90% (5 баллов). Максимальная оценка - 5 баллов.</i>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<i>1. При обработке результатов оценочной процедуры используются ключи. 2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.</i>

1.В статистике туризм рассматривается как:

- 1)одна из форм миграции населения, не связанная с переменной места жительства;
- 2)как форма, связанная с переменной места жительства;
- 3)как возрастная градация в системе путешествий.

2.Статистическое определение туризма. Туризм – это:

- 1)система совокупностей отношений, связей и явлений, возникающих во время перемещения и пребывания людей в местах, отличных от их постоянного проживания и не связанных с их трудовой деятельностью;
- 2)охватывает деятельность лиц, которые путешествуют и осуществляют пребывание в местах, находящихся за пределами их обычной среды, в течение периода, не превышающего 1 года подряд, с целью отдыха, деловыми и прочими целями.

3. Экономическое определение туризма:

- 1) система совокупностей отношений, связей и явлений, возникающих во время перемещения и пребывания людей в местах, отличных от их постоянного проживания и не связанных с их трудовой деятельностью;
- 2)охватывает деятельность лиц, которые путешествуют и осуществляют пребывание в местах, находящихся за пределами их обычной среды, в течение периода, не превышающего 1 года подряд, с целью отдыха, деловыми и прочими целями.

4. Дестинация – это:

- 1) туристский комплекс;
- 2) туристский регион;
- 3) другая местность (страна), отличная от места постоянного проживания туриста.

5. Туристский регион:

- 1) это направления, по которым происходит координация туристской активности, при удовлетворении туристской потребностей
- 2) страны с положительным туристским балансом
- 3) это территория располагающая объектами туристского интереса и предполагающая определенный набор услуг, необходимый для удовлетворения потребностей туристов.

6. Туристский баланс России:

- 1) положительный;
- 2) отрицательный.

7. К странам с отрицательным туристским балансом относятся:

- 1) Испания, Италия, Франция, Турция, Тунис, Тайланд;
- 2) Германия, Япония, Великобритания, Швеция, Канада, Норвегия.

8. Внешние факторы туризма:

- 1) воздействуют на туризм посредством происходящих в жизни общества изменений и имеют неодинаковую значимость для различных элементов системы туризма
- 2) воздействуют на туризм с помощью явлений и тенденций, проявляющихся непосредственно в его сфере.

9. Внутренние факторы туризма:

- 1) Воздействуют на туризм посредством происходящих в жизни общества изменений и имеют неодинаковую значимость для различных элементов системы туризма
- 2) Воздействуют на туризм с помощью явлений и тенденций, проявляющихся непосредственно в его сфере.

10. Путешествие с использованием активных способов передвижения, это:

- 1) организованный туризм;
- 2) неорганизованный туризм;
- 3) самодеятельный туризм.

11. Туристский потенциал территории включает: (3 позиции)

- 1) туристические ресурсы;
- 2) туристская инфраструктура;
- 3) дестинации;
- 4) туристские товары и услуги;
- 5) туристская индустрия.

12. К туристско-рекреационным ресурсам относятся: (4 позиции)

- 1) природные;
- 2) исторические;

- 3) социокультурные;
- 4) материально-технические;
- 5) трудовые;
- 6) политические;
- 7) этно-демографические.

13. Московская область относится к группе регионов:

- 1) с благоприятными условиями для развития туризма;
- 2) с относительно благоприятными условиями;
- 3) недостаточно благоприятными условиями;
- 4) с неблагоприятным совокупным влиянием.

14. К общим свойствам туристских ресурсов относятся: (3 позиции)

- 1) историчность;
- 2) территориальность;
- 3) организующая роль;
- 4) аттрактивность;
- 5) изменчивость.

15. Объекты туристского интереса – это: (3 позиции)

- 1) достопримечательности;
- 2) природные объекты;
- 3) социокультурные объекты показа;
- 4) инфраструктура туризма;
- 5) индустрия туризма.

16. Виды туристских маршрутов: (4 позиции)

- 1) линейные;
- 2) кольцевые;
- 3) радиальные;
- 4) комбинированные;
- 5) сложные;
- 6) простые;
- 7) обычные.

17. Туристская дестинация проходит три стадии развития:

- 1) зарождение;
- 2) активное развитие;
- 3) насыщение и стабилизация;
- 4) упадок.

18. Выделите три группы факторов, оказывающих влияние на сезонность туристского бизнеса:

- 1) особенности вида туризма;
- 2) особенности труда и отдыха потребителей;
- 3) природно-климатические особенности региона;
- 4) предпочтения потребителей;
- 5) паспортно-визовый режим территории.

19. Сезоном в туризме называют: (1 позиция)

- 1) летние месяцы;

- 2) праздничные даты;
- 3) период года, когда количество прибытий превышает среднемесячный показатель за год.

20. Максимум притока туристов в дестинации – это:

- 1) горячий (высокий) сезон;
- 2) пик сезона;
- 3) «мертвый» сезон.

21. Типы туризма:

- 1) рекреационный;
- 2) лечебный;
- 3) познавательный;
- 4) религиозный;
- 5) этнический;
- 6) транзитный;
- 7) внутренний;
- 8) внешний;
- 9) въездной;
- 10) выездной.

22. Виды туризма:

- 1) рекреационный;
- 2) лечебный;
- 3) познавательный;
- 4) религиозный;
- 5) этнический;
- 6) транзитный;
- 7) внутренний;
- 8) внешний;
- 9) въездной;
- 10) выездной.

23. Таймшер – это:

- 1) остров на Средиземноморье;
- 2) туристская экспедиция;
- 3) долгосрочное владение частью недвижимости для отдыха;
- 4) гостиница.

24. Индивидуальная форма туризма:

- 1) 1 человек;
- 2) 2 людей;
- 3) от 1 – 5 человек;
- 4) от 1 -3 человек

25. Отметьте основные потребности туристов:

- 1) развлечение;
- 2) трансфер;

- 3) питание;
- 4) размещение;
- 5) передвижение;
- 6) шопинг.

26. Какую систему питания предлагают своим клиентам российские санатории:

- 1) только завтрак;
- 2) полупансион;
- 3) полный пансион;
- 4) все включено.

27. Конкурентами туроператоров в деле организации путешествий в последние годы становятся:

- 1) банки;
- 2) авиакомпании;
- 3) круизные компании;
- 4) страховые компании.

28. «Устойчивый туризм» направлен на:

- 1) равновесие между интересами экономики и защитой окружающей среды;
- 2) дальнейшее развитие туристского обмена;
- 3) защиту общественных и культурных ценностей;
- 4) приоритетное развитие энергосберегающих технологий.

29. Дифференциация общества по уровню доходов приводит в туризме:

- 1) к поляризации туризма;
- 2) социальной напряженности в обществе;
- 3) дифференциации туристского продукта.

30. Какой из видов туризма требует больших финансовых затрат?

- 1) внутренний;
- 2) въездной;
- 3) выездной.

31. Все сегменты индустрии туризма:

- 1) связаны между собой;
- 2) могут существовать независимо друг от друга;
- 3) взаимосвязаны и зависят друг от друга.

32. Гостеприимство – это:

- 1) потребительское свойство турпродукта;
- 2) индустрия;
- 3) сектор бизнеса.

33. На Ваш взгляд, индустрия гостеприимства –

- 1) является составной частью индустрии туризма;
- 2) это самостоятельный сектор экономики;
- 3) обе индустрии взаимодействуют друг с другом.

34. От 40 до 60% стоимости турпакета составляют:

- 1) услуги средств размещения;

- 2) транспортные услуги;
- 3) услуги туристических фирм.

35. Международная классификация транспортных средств: (состоит из трех позиций)

- 1) воздушный транспорт;
- 2) водный транспорт;
- 3) сухопутный транспорт;
- 4) наземный транспорт.

36. Турист – это:

- 1) посетитель, осуществляющий хотя бы одну ночевку в коллективном или частном средстве размещения в посещаемом месте;
- 2) посетитель, находящийся в посещаемом месте менее 24 часов (без ночевки);
- 3) посетитель, осуществляющий поездки в пределах своей обычной среды.

37. Экскурсант – это:

- 1) посетитель, осуществляющий хотя бы одну ночевку в коллективном или частном средстве размещения в посещаемом месте;
- 2) посетитель, находящийся в посещаемом месте менее 24 часов (без ночевки);
- 3) посетитель, осуществляющий поездки в пределах своей обычной среды.

38. Результат общественного труда в виде туристских услуг, обладающих потребительской стоимостью называют:

- 1) туристской услугой;
- 2) туристским продуктом;
- 3) туром.

39. Производственная деятельность удовлетворяющая потребности туристов и не принимающая, как правило, материальной формы называется:

- 1) туристской услугой;
- 2) туристским продуктом;
- 3) туром.

40. Комплекс различных видов услуг, объединенных главной целью путешествия и предоставляемых в срок по определенному маршруту с заранее установленной программой называют:

- 1) туристский продукт;
- 2) тур;
- 3) туристский маршрут.

41. Заранее спланированный путь передвижения туристов в течение определенного периода времени с целью предоставления им предусмотренных программой обслуживания услуг называют:

- 1) тур;
- 2) туристский продукт;
- 3) туристский маршрут.

42. Совокупность деятельности, обеспечивающих туристам различные удобства при покупке и потреблении услуг и товаров во время путешествия и пребывания вне постоянного места жительства называется:

- 1) туристской индустрией;
- 2) программой обслуживания;
- 3) туристским обслуживанием.

43. Совокупность предприятий, учреждений и организаций материального производства и непромышленной сферы, обеспечивающих производство, распределение, обмен и потребление туристского продукта, освоение и использование туристских ресурсов и создание материально-технической базы туризма называется:

- 1) туристское обслуживание;
- 2) туристская программа;
- 3) туристская индустрия;
- 4) туристская деятельность

44. Деятельность, связанная с организацией всех форм выезда людей с постоянного места жительства в оздоровительных целях, для удовлетворения познавательных интересов или в профессионально-деловых целях без занятия оплачиваемой деятельности в местах временного пребывания называется:

- 1) туристская деятельность;
- 2) туристская программа;
- 3) туристская индустрия;
- 4) программа путешествия.

45. Туроператор – это:

- 1) субъект предпринимательской деятельности, осуществляющий деятельность по формированию, продвижению, реализации туристского продукта;
- 2) субъект предпринимательской деятельности, осуществляющий на основе лицензии деятельность по продвижению, реализации туристского продукта.

46. Турагент – это:

- 1) субъект предпринимательской деятельности, осуществляющий деятельность по формированию, продвижению, реализации туристского продукта;
- 2) субъект предпринимательской деятельности, осуществляющий на основе лицензии деятельность по продвижению, реализации туристского продукта.

47. Операторы, отправляющие туристов за рубеж по договоренности с принимающими операторами или напрямую с производителями туристских услуг называются:

- 1) рецептивными туроператорами;
- 2) инициативными туроператорами;
- 3) туроператорами массового рынка;
- 4) специализированными туроператорами

48. Операторы на приеме, формирующие туры в местах приема и обслуживания туристов на основе прямых договоров с производителями туристских услуг называются:

- 1)рецептивными туроператорами;
- 2)инициативными туроператорами;
- 3)туроператорами массового рынка;
- 4)специализированными туроператорами

49.Места, привлекательные для туристов благодаря естественным или искусственно созданным чертам:

- 1)туристские ресурсы;
- 2)объекты туристского интереса;
- 3)туристские впечатления.

Ключи	1-1, 2-2, 3-1, 4-2, 5-3, 6-2, 7-2, 8-1, 9-2, 10-3, 11 -1,2,5, 12-1,2,3,7, 13-1,14-1,2,4, 15-1,2,3, 16-1,2,3,4, 17-1,2,4, 18-1,3,5, 19-3, 20-2, 21-1,2,3,4,5, 22-6,7,8,9,10, 23-3, 24-3, 25-1,2,3,4, 26-3, 27-3, 28-1, 29-3, 30-1, 31-1, 32-2, 33-3, 34-1, 35-1,2,4, 36-1, 37-2, 38-2, 39-1, 40-2, 41-3, 42-3, 43-3, 44-1, 45-1, 46-2, 47-2, 48-1, 49-2.
--------------	--

ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

- 1.1.История зарождения и развития гостиничного хозяйства
- 1.2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы
- 2.1. Теоретические основы гостиничной деятельности. Основные понятие и термины. Гостиничная терминология в профессиональной деятельности
- 2.2. Государственное регулирование гостиничной деятельности
- 2.3.Системы классификаций гостиниц и других средств размещения
- 2.4.Типология гостиниц и других средств размещения
- 2.5.Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров
- 3.1. Технологии создания гостиничного продукта
- 3.2. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы
- 3.3.Стратегии в индустрии гостеприимства
- 3.4.Автоматизация гостиничной деятельности
- 4.1Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей
- 4.2.Функционально-организационная структура гостиницы
- 4.3. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
- 4.4.Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения