

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.10.2025 12:55:55

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Говолжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

на заседании ПЦК по образовательной
программе 43.02.16 «Туризм и
гостеприимство»/43.02.10 «Туризм»

Протокол от 22.11.2024 № 3

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации

по междисциплинарному курсу

учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю

«Предоставление туроператорских услуг»

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

по образовательной программе среднего профессионального образования –

программе подготовки специалистов среднего звена

программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

«Туризм и гостеприимство»

наименование образовательной программы

специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

шифр, наименование специальности / профессии

Составитель

Емелина И.А., преподаватель ККИиП

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ДАЛЕЕ – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по междисциплинарному курсу

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 3.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 3.2	Координировать работу по реализации заказа

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)
- осуществления приема заказов от туристов
- проверки наличия всех реквизитов заказа
- идентификации вида заказа
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа

уметь:

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
- взаимодействовать с экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями
- владеть культурой межличностного общения
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации
- владеть методикой хранения и поиска информации
- вести документацию, хранение и извлечение информации
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные
- формировать банки данных

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
- системы бронирования услуг
- организацию работы с запросами туристов
- требования к оформлению и учету заказов
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций
- программное обеспечение деятельности туристских организаций
- этику делового общения
- основы делопроизводства
- правила внутреннего трудового распорядка
- правила по охране труда и пожарной безопасности

1.2. Содержание междисциплинарного курса

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Сущность туроператорской деятельности	ПК 3.1, ПК 3.2
2	Тема 2. Условия осуществления туроператорской деятельности	ПК 3.1, ПК 3.2
3	Тема 3. Формирование туристского продукта.	ПК 3.1, ПК 3.2
4	Тема 4. Расчет стоимости туристского продукта	ПК 3.1, ПК 3.2
5	Тема 5. Взаимодействие туроператора с поставщиками туристских услуг	ПК 3.1, ПК 3.2
6	Тема 6. Основные формы работы туроператора с турагентами по продвижению и реализации тура	ПК 3.1, ПК 3.2

1.3. Система оценивания междисциплинарного курса

Форма промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу: контрольная работа в 5 семестре (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования) у студентов очной формы обучения и в 5 семестре у студентов заочной формы обучения.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Допороговый	Ниже 61	Ниже 61	«Неудовлетворительно» / 2	не зачтено
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«Удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«Хорошо» / 4	зачтено
Повышенный	86-100	86-100	«Отлично» / 5	зачтено

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы для подготовки к контрольной работе

№	Содержание вопроса
ПК 3.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	
1.	Дайте определение туризма, наиболее близкое к определению, сформулированному в Федеральном законе от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2.	Что такое внутренний туризм?
3.	Что понимается под туристской деятельностью?
4.	В чем заключается отличие туриста от экскурсанта?
5.	Перечислите и кратко охарактеризуйте основные функции туризма.
6.	В чем состоит экономическая функция туризма?
7.	Приведите примеры негативного воздействия туристской деятельности на окружающую среду.
8.	Какое практическое значение имеет классификация туризма?
9.	Какие виды поездок составляют понятие «деловой туризм»?
10.	Дайте характеристику видам образовательного туризма.
11.	Назовите основные виды туризма, характерные для региона, в котором вы живете. Какие из них распространены наиболее широко?
12.	От каких факторов зависит развитие туристской индустрии?
13.	В чем заключается основная цель деятельности Всемирной туристской организации?
14.	В чем заключаются основные задачи деятельности Министерства экономического развития РФ в области туризма?
15.	Что представляет собой туроператорская деятельность?
16.	Назовите основные функции туроператорской фирмы.
17.	Финансовое обеспечение туроператорской деятельности в России. Единый Федеральный реестр туроператоров.
18.	Может ли индивидуальный предприниматель осуществлять туроператорскую деятельность?
19.	Для чего необходимы финансовые гарантии для фирм, занимающихся туроператорской деятельностью?
20.	От чего зависит размер необходимых финансовых гарантий в туроператорской деятельности?
21.	Что является основанием для отказа во внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров?
22.	Какие критерии позволяют провести классификацию туроператоров?
23.	Что включает в себя деятельность «формирование туристского продукта»?
24.	Какие этапы по формированию турпродукта вы знаете? Раскройте их содержание. Какими государственными стандартами руководствуются на этапе проектирования туристского продукта?
25.	Какие этапы разработки нового турпродукта вы знаете? Раскройте их содержание.
26.	Что такое туристский маршрут и какие требования необходимо учитывать при его разработке?
27.	В чем особенность ценообразования в туризме?
28.	Какие факторы и условия влияют на определение цены турпродукта?
29.	Какие подходы применяются в ценообразовании туристского продукта?
30.	Дайте характеристику стратегии «конкурентного» ценообразования.

№	Содержание вопроса
31.	Назовите виды цен в туризме.
32.	Охарактеризуйте основные составляющие цены туристского продукта.
33.	В чем разница между производственными и коммерческими затратами при расчете себестоимости турпродукта?
ПК 3.2 Координировать работу по реализации заказа	
34.	Перечислите объекты, относящиеся к индустрии туризма.
35.	Каким образом государство влияет на туристскую сферу?
36.	Перечислите не менее пяти федеральных законов, имеющих отношение к туристской деятельности в Российской Федерации.
37.	Перечислите основные права, предоставленные туристу российским и международным законодательствами.
38.	Какие методы использует государство для регулирования туристской деятельности?
39.	Дайте определение понятия «туристский продукт».
40.	Раскройте сущность категорий «туристский пакет» и «туристская услуга».
41.	Что такое туристский маршрут?
42.	Какие виды услуг входят в турпакет?
43.	По каким признакам дается классификация туристских маршрутов и туров?
44.	Какие бывают маршруты по построению трассы?
45.	Что такое нишевый турпродукт?
46.	Что такое жизненный цикл турпродукта?
47.	Что включает в себя понятие «модель туристской услуги»?
48.	Как вы понимаете понятие «комплексность туристской услуги»?
49.	Раскройте понятие «программа обслуживания».
50.	Определите мотивы, по которым человек может отправиться в познавательный тур.
51.	В чем отличие программы маршрутного от стационарного познавательного тура?
52.	Каковы основные требования деловой клиентуры к размещению?
53.	Что означает словосочетание <i>Annex room</i> , часто встречающееся в каталогах турецких отелей, расположенных в курортных городах?
54.	Что такое договорной план туроператора?
55.	Назовите схемы договорных отношений с гостиничными предприятиями.
56.	Что такое чартерные перевозки?
57.	Что является предметом «договора фрахта» при организации круизов?
58.	Каковы обязанности перевозчика по договору аренды транспортного средства (автобуса)?
59.	В чем специфика договоров между турфирмой и объектами культурно-познавательного потенциала?
60.	Какие вопросы необходимо обговорить с предприятием питания перед заключением договора об обслуживании туристской группы?
61.	Для чего туристской организации необходима экспериментальная проверка тура?
62.	Назовите формы экспериментальной проверки тура.
63.	Что такое рекламные туры и для чего они существуют (какую выгоду они приносят турфирме)?
64.	Чем инфотуры отличаются от стади-туров?
65.	Когда турфирмы осуществляют пробные продажи турпродукта?
66.	Что относится к технологической документации по туру?
67.	Дайте определение технологической карте туристского путешествия

№	Содержание вопроса
68.	Из каких разделов состоит технологическая карта туристского путешествия?
69.	Дайте определение понятию «туристский ваучер».
70.	Какой из видов туристской документации является бланком строгой финансовой отчетности?
71.	Какая информация содержится в памятке туристу?
72.	Какими методами осуществляется продвижение туристского продукта?
73.	Услуги проживания в составе туристского продукта: классификация, стандарты на услуги размещения.
74.	Услуги питания в составе туристского продукта: классификация, договоры туроператоров с предприятиями питания.
75.	Транспортное обслуживание в составе туристского продукта, организация трансферов.
76.	Франчайзинг в туризме. Франчайзинговые сети туроператоров.
77.	Основные условия договора о реализации туристского продукта и порядок его заключения.
78.	Ответственность туроператора при реализации туристского продукта.
79.	Организация сбыта туристского продукта. Виды сбытовой сети туроператора.
80.	Сеть генеральных или уполномоченных агентов.