



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.13 Региональные особенности туроператорских и турагентских услуг

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) Управлением гостиничным комплексом и иными средствами размещения

Одобрено
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:



(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Н.С. Панкеева

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.13 Региональные особенности туроператорских и турагентских услуг». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, практическое задание, проект, доклад/презентация) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.13 Региональные особенности туроператорских и турагентских услуг».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-4 Способен выстраивать эффективные профессиональные, деловые и межличностные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	ПК-4.1	Способен соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников
	ПК-4.2	Способен провести встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам
	ПК-4.3	Владеет английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Ресурсное обеспечение регионального развития туризма.	ПК-4.2	Тест, Пз	Тест
2	Особенности регионального турпродукта.	ПК-4.2, ПК-4.1	Тест, Пз, Проект	Тест
3	Продвижение регионального турпродукта.	ПК-4.2, ПК-4.1	Тест, Пз	Тест
4	Профилактика опасностей в региональном туризме.	ПК-4.1, ПК-4.2	Тест, Д, Пз	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Проект	Проект студентом завершён в полном объеме. Для естественнонаучного проекта представлена работоспособная практическая часть, правильно выполнены и обоснованы необходимые расчёты. Реализация практической части проекта соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте обозначена актуальность выбора темы с опорой на анализ предметной области. Студент способен сформулировать и обосновать практическую значимость своей работы. Подготовлена презентация результатов работы. Студент ориентируется во всех этапах разработки проекта, уверенно отвечает на вопросы аудитории. Способен аргументированно обосновать концепцию проекта и выбор инструментов для разработки проекта. Студент способен выделить достоинства и недостатки своей работы и предложить способы устранения недостатков	Отлично
	Проект студентом в целом завершён. Выполнены ключевые задачи. Для естественнонаучного проекта практическая часть в целом работоспособна, но есть мелкие неустранённые недостатки, необходимые расчеты в целом выполнены верно, но есть небольшие замечания. Реализация проекта в целом соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте обозначена, но недостаточно обоснована актуальность темы. Практическая значимость работы просматривается, студент в целом может её сформулировать. Подготовлена презентация результатов работы. Студент ориентируется в этапах разработки проекта, но отвечает не на все вопросы аудитории. Способен обосновать выбор инструментов для реализации проекта. Студент способен выделить достоинства и недостатки своей работы, но не может предложить способы устранения последних	Хорошо
	Проект студентом завершён только в основных пунктах задания. Выполнены только ключевые задачи с недостатками. Для естественнонаучного проекта практическая часть работоспособна не вполне, есть существенные неустранённые недостатки, необходимые расчеты выполнены с ошибками. Реализация проекта частично соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте обозначена, но не обоснована актуальность темы. Практическая значимость работы сформулирована слабо. Подготовлена презентация результатов работы. Студент слабо ориентируется в этапах разработки проекта, отвечает только на некоторые вопросы аудитории. Плохо обосновывает выбор инструментов для реализации проекта. Студент способен выделить достоинства и недостатки своей работы после серии наводящих вопросов, но не может предложить способы устранения недостатков	Удовлетворительно
	Проект студентом не завершён. Неполностью выполнены или не выполнены совсем ключевые задачи. Для естественнонаучного проекта практическая часть не работоспособна или не начата, есть существенные неустранённые недостатки, необходимые расчеты выполнены с грубыми ошибками. Реализация проекта не соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте необозначена, и не обоснована актуальность темы. Практическая значимость работы не сформулирована. Плохо подготовлена презентация результатов работы. Студент почти не ориентируется в этапах разработки проекта, не отвечает на вопросы аудитории. Плохо обосновывается выбор инструментов для реализации проекта. Студент не способен выделить достоинства и недостатки своей работы даже после серии наводящих вопросов	Неудовлетворительно
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-4.1
2	ПК-4.2
3	ПК-4.2
4	ПК-4.2
5	ПК-4.2
6	ПК-4.2
7	ПК-4.1
8	ПК-4.2
9	ПК-4.2
10	ПК-4.1
11	ПК-4.1
12	ПК-4.2
13	ПК-4.2
14	ПК-4.2
15	ПК-4.2
16	ПК-4.2
17	ПК-4.2
18	ПК-4.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	b
3	1b, 2c, 3d, 4a
4	Байкалтур
5	c
6	1a, 2b, 3c
7	b, d

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
8	1a, 2c, 3b, 4d
9	турагент
10	b
11	b
12	a
13	a
14	b
15	турагент
16	c
17	Прибайкальский национальный парк
18	c

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что из перечисленного не входит в понятие «безопасность туризма»:

- a. сохранность имущества туристов
- b. сохранение экономической стабильности дестинации
- c. нанесение туристами ущерба окружающей среде дестинации

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Вид туроперейтинга, планирующий, продвигающий и реализующий внутренний турпродукт, ориентированный на удовлетворение туристических потребностей своих сограждан:

- a. Аутгоинг
- b. Инсайдинг
- c. Инкаминг

№ 3. Задание на последовательность. Расположите в правильном порядке.

Определите последовательность этапов разработки турпродукта:

- a. Коммерциализация турпродукта
- b. Определение идеи, количественных и качественных свойств турпродукта
- c. Разработка маршрута, программы тура, определение набора услуг
- d. Пробный маркетинг турпродукта

№ 4. Задание открытой формы. Введите ответ.

Международная туристская выставка, которая ежегодно проходит в г. Иркутске это:

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Где прописаны предельно допустимые рекреационные нагрузки для пляжей центральной экологической зоны Байкальской природной территории и правила поведения туристов в этой зоне:

- a. в «Перечне видов деятельности, запрещенных в ЦЭЗ БПТ»
- b. в «Нормативах предельно допустимых воздействий на уникальную экологическую систему озера Байкал»
- c. в «Правилах организации туризма и отдыха в ЦЭЗ БПТ в Иркутской области»

№ 6. Задание на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.

Соотнести объекты туризма и районы Иркутской области, в которых данные объекты находятся:

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. этнопарк «Золотая Орда» | а. Эхирит-Булагатский район |
| 2. дом-музей святителя Иннокентия Вениаминова | б. Качугский район |
| 3. парк деревянных скульптур «Лукоморье» | в. Ангарский городской округ |

№ 7. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

В каких районах Иркутской области нет этнографических музеев под открытым небом:

- а. Братский район
- б. Чунский район
- в. Иркутский район
- г. Слюдянский район

№ 8. Задание на последовательность. Расположите в правильном порядке.

Определите последовательность этапов разработки турпродукта:

- а. Определение идеи, количественных и качественных свойств турпродукта
- б. Пробный маркетинг турпродукта
- в. Разработка маршрута, программы тура, определение набора услуг
- г. Коммерциализация турпродукта

№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.

Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта это:

№ 10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Транспортные компании, предприятия размещения и питания являются:

- а. организациями косвенного обслуживания туристов
- б. поставщиками туристских услуг
- в. организациями комплексного обслуживания туристов

№ 11. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Транспортные компании, предприятия размещения и питания являются:

- а. организациями комплексного обслуживания туристов
- б. поставщиками туристских услуг
- в. организациями косвенного обслуживания туристов

№ 12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Способность дестинации эффективно использовать рекреационные ресурсы в течение длительного времени посредством стратегического планирования относится к:

- а. конкурентным преимуществам дестинации
- б. устойчивым преимуществам дестинации
- в. сравнительным преимуществам дестинации

№ 13. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Организация - крупнейшее профессиональное объединение в сфере туризма в Иркутской области это:

- a. СБАТ
- b. АТОР
- c. РСТ

№ 14. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Единственный в России музей мышьяка «Ликвидация» находится в:

- a. городском округе «Город Тулун»
- b. городском округе «Город Свирск»
- c. городском округе «Город Зима»

№ 15. Задание открытой формы. Введите ответ.

Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта это:

№ 16. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Функция туроператора по разработке, продвижению и организации туров на территории собственной страны для иностранных граждан это:

- a. Инсайдинг
- b. Аутгоинг
- c. Инкаминг

№ 17. Задание открытой формы. Введите ответ.

Национальный парк в Иркутской области, центр экотуризма это:

№ 18. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Район Иркутской области, в пределах которого расположено главное здание Александровского центра — памятник архитектуры федерального значения:

- a. Зиминского района
- b. Мамско-Чуйского района
- c. Боханского района

2.3.2. Практические задания для оценки компетенции «ПК-4.2»

№ 1. Природные и историко-культурные ресурсы Иркутской области.

Дать характеристику распределения по территории Иркутской области природных и историко-культурных ресурсов.

Сгруппировать районы Иркутской области по степени вовлеченности рекреационных ресурсов в сферу туризма - высокая, средняя и низкая степень вовлеченности.

Перечислить факторы, влияющие на степень вовлеченности рекреационных ресурсов в сферу туризма.

№ 2. Способы продвижения турпродукта.

Разработайте план продвижения тура (экскурсии), разработанного по территории Иркутской области.

2.3.3. Практические задания для оценки компетенции «ПК-4.1»

№ 3. Организационные меры профилактики опасностей.

Разработайте меры профилактики опасностей по конкретному виду туризма, характерному для Иркутской области.

2.3.4. Проекты для оценки компетенции «ПК-4.2»

№ 4. Разработка тура по Иркутской области.

Определите:

- маршрут тура;
- перечень экскурсий и достопримечательных объектов, туристских походов и прогулок;
- комплекс досуговых мероприятий;
- продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута;
- количество туристов, участвующих в путешествии;
- потребность в гидах и экскурсоводах;
- необходимое количество транспортных средств и вид транспорта для внутренних перевозок;
- формы и количество рекламных, информационных материалов к туристским путевкам с описанием путешествия.

Рассчитайте стоимость туристской программы.

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к зачету

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Факторы, влияющие на развитие регионального туризма.	ПК-4.2
2.	Ресурсное обеспечение регионального развития туризма.	ПК-4.2
3.	Природные и историко-культурные ресурсы Иркутской области.	ПК-4.2

№	Вопрос	Код компетенции
4.	Объекты инфраструктуры в Иркутской области.	ПК-4.2
5.	Документация в туроператорской и турагентской деятельности.	ПК-4.1
6.	Функции инсайд-туроператоров.	ПК-4.1
7.	Этапы создания внутреннего туристского продукта.	ПК-4.2
8.	Особенности внутреннего туристского продукта.	ПК-4.2
9.	Взаимодействие туроператора и турагента в регионе по продвижению турпродукта.	ПК-4.2
10.	Принципы взаимоотношений инсайд туроператоров и отельеров.	ПК-4.1
11.	Транспортные перевозки внутри региона.	ПК-4.2
12.	Способы продвижения турпродукта Иркутской области.	ПК-4.2
13.	Интернет-реклама в инсайд-туроперейтинге ее смысл и направления повышения эффективности.	ПК-4.2
14.	Факторы риска в региональном туризме.	ПК-4.2
15.	Взаимодействие туроператора с МЧС.	ПК-4.2
16.	Организационные меры профилактики опасностей в региональном туризме.	ПК-4.2

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-4.1
2	ПК-4.2
3	ПК-4.2
4	ПК-4.2
5	ПК-4.2
6	ПК-4.2
7	ПК-4.1
8	ПК-4.2
9	ПК-4.2
10	ПК-4.1

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
11	ПК-4.1
12	ПК-4.2
13	ПК-4.2
14	ПК-4.2
15	ПК-4.2
16	ПК-4.2
17	ПК-4.2
18	ПК-4.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	b
3	1b, 2c, 3d, 4a
4	Байкалтур
5	c
6	1a, 2b, 3c
7	b, d
8	1a, 2c, 3b, 4d
9	турагент
10	b
11	b
12	a
13	a
14	b
15	турагент
16	c
17	Прибайкальский национальный парк
18	c

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что из перечисленного не входит в понятие «безопасность туризма»:

- a. сохранность имущества туристов
- b. сохранение экономической стабильности дестинации
- c. нанесение туристами ущерба окружающей среде дестинации

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Вид туроперейтинга, планирующий, продвигающий и реализующий внутренний турпродукт, ориентированный на удовлетворение туристических потребностей своих сограждан:

- a. Аутгоинг
- b. Инсайдинг
- c. Инкаминг

№ 3. Задание на последовательность. Расположите в правильном порядке.

Определите последовательность этапов разработки турпродукта:

- a. Коммерциализация турпродукта
- b. Определение идеи, количественных и качественных свойств турпродукта
- c. Разработка маршрута, программы тура, определение набора услуг
- d. Пробный маркетинг турпродукта

№ 4. Задание открытой формы. Введите ответ.

Международная туристская выставка, которая ежегодно проходит в г. Иркутске это:

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Где прописаны предельно допустимые рекреационные нагрузки для пляжей центральной экологической зоны Байкальской природной территории и правила поведения туристов в этой зоне:

- a. в «Перечне видов деятельности, запрещенных в ЦЭЗ БПТ»
- b. в «Нормативах предельно допустимых воздействий на уникальную экологическую систему озера Байкал»
- c. в «Правилах организации туризма и отдыха в ЦЭЗ БПТ в Иркутской области»

№ 6. Задание на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.

Соотнести объекты туризма и районы Иркутской области, в которых данные объекты находятся:

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. этнопарк «Золотая Орда» | a. Эхирит-Булагатский район |
| 2. дом-музей святителя Иннокентия Вениаминова | b. Качугский район |
| 3. парк деревянных скульптур «Лукоморье» | c. Ангарский городской округ |

№ 7. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

В каких районах Иркутской области нет этнографических музеев под открытым небом:

- a. Братский район
- b. Чунский район
- c. Иркутский район
- d. Слюдянский район

№ 8. Задание на последовательность. Расположите в правильном порядке.

Определите последовательность этапов разработки турпродукта:

- a. Определение идеи, количественных и качественных свойств турпродукта
- b. Пробный маркетинг турпродукта
- c. Разработка маршрута, программы тура, определение набора услуг
- d. Коммерциализация турпродукта

№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.

Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта это:

№ 10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Транспортные компании, предприятия размещения и питания являются:

- a. организациями косвенного обслуживания туристов
- b. поставщиками туристских услуг
- c. организациями комплексного обслуживания туристов

№ 11. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Транспортные компании, предприятия размещения и питания являются:

- a. организациями комплексного обслуживания туристов
- b. поставщиками туристских услуг
- c. организациями косвенного обслуживания туристов

№ 12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Способность дестинации эффективно использовать рекреационные ресурсы в течение длительного времени посредством стратегического планирования относится к:

- a. конкурентным преимуществам дестинации
- b. устойчивым преимуществам дестинации
- c. сравнительным преимуществам дестинации

№ 13. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Организация - крупнейшее профессиональное объединение в сфере туризма в Иркутской области это:

- a. СБАТ
- b. АТОР
- c. РСТ

№ 14. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Единственный в России музей мышьяка «Ликвидация» находится в:

- a. городском округе «Город Тулун»
- b. городском округе «Город Свирск»
- c. городском округе «Город Зима»

№ 15. Задание открытой формы. Введите ответ.

Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта это:

№ 16. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Функция туроператора по разработке, продвижению и организации туров на территории собственной страны для иностранных граждан это:

- a. Инсайдинг
- b. Аутгоинг
- c. Инкаминг

№ 17. Задание открытой формы. Введите ответ.

Национальный парк в Иркутской области, центр экотуризма это:

№ 18. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Район Иркутской области, в пределах которого расположено главное здание Александровского центра — памятник архитектуры федерального значения:

- a. Зиминского района
- b. Мамско-Чуйского района
- c. Боханского района