

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Южно-Уральский государственный колледж»

РАССМОТРЕНО

Зав. отделением «Туризма
и гостиничного сервиса»

_____/ И.С. Агеева

Комплект

контрольно-оценочных средств

по учебной дисциплине

ОП.09 Организация туристской индустрии

Программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023г.

Разработчики:

ГБПОУ «ЮУГК»

Преподаватель

Е.С.Ковалева

ГБПОУ «ЮУГК»

Преподаватель

А.Н.Банникова

Эксперты:

Директор туристической компании
«Премьера»

Эксперт по
сертификации
гостиничных услуг

О.В. Немкова

Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы УД.....	10
1.2.1. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины	10
2. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	11
3. Задания для оценки освоения умений и усвоения знаний.....	12

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины (далее УД) программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1. Формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК):

Таблица 1.

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№№ заданий)
1	2	3
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	20. Деловая игра «Тур. Турагенты. Туристы».
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	16. Практическое задание «Туроператоры и турагенты». 6. Тест «Обеспечение качества туристского продукта» тест №6 в ЭУП «Организация туристской индустрии».
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.	16. Практическое задание «Туроператоры и турагенты». 17. Практическое задание «Турпродукт. Сайты туроператоров».
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	12. Деловая игра «Формирование тура». 19. Практическое задание «Туристский продукт. Качество туристского

		продукта». 21. Практическое задание «Разработка туристского маршрута по России».
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа	14. Практическое задание «Документальное оформление туристских услуг» 20. Деловая игра «Тур. Турагенты. Туристы». 21. Практическое задание «Разработка туристского маршрута по России».
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	14. Практическое задание «Документальное оформление туристских услуг» 16. Практическое задание «Туроператоры и турагенты». 18. Практическое задание «Составление инструкции и правилах, ответственности, функционале группы на маршруте»
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Понимание сущности, значения, истории туризма.	7. Вопросы для самоконтроля, доклад «Туризм как многогранное явление современного мира». 1. Тест «Туризм как многогранное явление современного мира» тест №1 в ЭУП «Организация туристской индустрии».
ОК 2. Использовать	– обоснование выбора и	23. Практическое задание «

современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской деятельности. -оценка эффективности и качества выполнения;	Туризм – моя профессия». 16. Практическое задание «Туроператоры и турагенты».
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- демонстрация способности выявлять и решать проблемы и принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях	20. Деловая игра «Тур. Турагенты. Туристы». 11. Практическое задание «Обеспечение качества туристского продукта». Разработка концептуальной модели менеджмента качества обслуживания. Практическое задание № 6 в ЭУП «Организация туристской индустрии».
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	23. Практическое задание «Туризм – моя профессия». 16. Практическое задание «Туроператоры и турагенты».
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникативных технологий профессиональной деятельности;	17. Практическое задание «Турпродукт. Сайты туроператоров.» 23. Практическое задание «Туризм – моя профессия».
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	взаимодействие обучающихся, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	23. Практическое задание «Туризм – моя профессия». 16. Практическое задание «Туроператоры и турагенты». 9. Практическое задание «Туристская индустрия, ее структура и стратегия развития». Практическое задание № 4 в ЭУП «Организация туристской индустрии».

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	-проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий;	23. Практическое задание «Туризм – моя профессия».
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	-планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	23. Практическое задание «Туризм – моя профессия».
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- проявление интереса к изменениям в области профессиональной деятельности.	23. Практическое задание «Туризм – моя профессия». 17. Практическое задание «Турпродукт. Сайты туроператоров.»

2. Освоение умений и усвоение знаний

Таблица 2.

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
1	2	3
профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках;	- правильное понимание и использование основных терминов и понятий, относящимися к туристской деятельности	22. Практическое занятие «ФЗ об основах туристской деятельности в Российской Федерации. Основные термины и понятия в туризме».
осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг;	- знание о структуре рынка туристских услуг.	4. Тест «Туристская индустрия, ее структура и стратегия развития» тест №4 в ЭУП «Организация тур.

		индустрии»
пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности;	- умение использовать и знать необходимые законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности	22.Практическое занятие «ФЗ об основах туристской деятельности в РФ. Основные термины и понятия в туризме».
использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов;	- знание потенциала туристских регионов; - умение формировать тур.	12. Деловая игра «Формирование тура». 10.Практическое задание «Туристский продукт». Практическое задание № 5 в ЭУП «Организация туристской индустрии».
консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями;	- знания о банковских, финансовых услугах, современных информационных технологиях в туризме. - умение работать с туристами.	16. Практическое задание «Туроператоры и турагенты».
предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения;	- знание о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения - умение изложить знания, информацию туристу.	16. Практическое задание «Туроператоры и турагенты». 5. Тест «Туристский продукт» тест №5 в ЭУП «Организация туристской индустрии».
историю развития и роль мирового туризма в мировой экономике;	- знание истории развития туризма; - понимание роли туризма в мировой экономике.	2. Тест «История мирового туризма» тест №2 в ЭУП «Организация туристской индустрии». 3. Тест «Зарождение и развитие российского

		<p>туризма» тест №3 в ЭУП «Организация туристской индустрии».</p> <p>13. Практическая работа – презентация «История развития туризма в странах мира».</p>
основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке;	- понимание и использование основных терминов и понятий, относящимися к туристской деятельности	<p>22. Практическое занятие «ФЗ об основах туристской деятельности в Российской Федерации. Основные термины и понятия в туризме».</p>
инфраструктуру туризма;	- знание структуру туристской индустрии, сущности, функций туризма.	<p>9. Практическое задание «Туристская индустрия, ее структура и стратегия развития».</p> <p>Практическое задание № 4 в ЭУП «Организация туристской индустрии».</p> <p>15. Практическое задание «Стратегии и прогнозы развития туристской индустрии».</p>
возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме;	- знания о банковских, финансовых услугах, информационных технологиях в туризме.	<p>16. Практическое задание «Туроператоры и турагенты».</p>
законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских	<p>- умение использовать и знать необходимые законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности.</p> <p>- знания правил страхования в туризме;</p>	<p>22. Практическое занятие «ФЗ об основах туристской деятельности в РФ. Основные термины и понятия в туризме».</p> <p>14. Практическое</p>

формальностей;		задание «Документальное оформление туристских услуг»
определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона	- знание туристского потенциала региона. - умение выделить основные факторы, условия формирования туристского региона.	21. Практическое задание «Разработка туристского маршрута по России».

1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

1.2.1. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины

Итоговый контроль освоения учебной дисциплины «Организация туристской индустрии» осуществляется на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная аттестация по дисциплине, выполнение всех тестов и практических заданий в электронном учебном пособии «Организация туристской индустрии».

Экзамен проводится в традиционном виде по билетам, состоящим из двух вопросов.

Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются умения и знания. Экзамен проводится с учетом результатов текущего контроля (выполнение тестов и практических заданий в электронном учебном пособии «Организация туристской индустрии») и результатов самостоятельной работы (доклады, рефераты).

Обучающийся, имеющий 85% «отлично» и 15% «хорошо» за выполненные тесты и практические задания, активно участвующий в написании докладов и рефератов освобождается от выполнения заданий на экзамене и получает оценку «отлично».

Обучающийся, имеющий 70% «Отлично» и 30% «хорошо» за выполненные тесты и практические задания, активно участвующий в написании докладов и рефератов освобождается от экзамена и получает оценку «хорошо». Если обучающийся претендует на получение более высокой оценки, он должен выбрать билет и отвечать на один вопрос из билета (на выбор преподавателя) на экзамене.

Обучающиеся, имеющие «удовлетворительно» и «хорошо» за выполненные тесты и практические задания в электронном учебном пособии,

не участвующие в написании докладов и рефератов сдают экзамен в традиционном виде.

Обучающиеся, имеющие задолженности и невыполненные тесты и практические задания к экзамену не допускаются.

1.2.2 Основные печатные и электронные издания

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

3. География туризма. Центральная Европа : учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>

4. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>

5. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

6. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

7. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). –

ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

8. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

9. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020)

«Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Интернет-ресурсы

1.Электронный помощник турагента tonkosti.ru

2.Туристический портал, новости туризма www.tourprom.ru

3.Официальный портал о путешествиях и отдыхе www.turizm.ru

4.Ассоциация туроператоров www.atorus.ru

5.Национальный туристический портал www.russia.travel

3. Задания для оценки умений и усвоения знаний

1.Тест «Туризм как многогранное явление современного мира» тест №1 в ЭУП «Организация туристской индустрии».

2.Тест «История мирового туризма» тест №2 в ЭУП «Организация туристской индустрии».

3.Тест «Зарождение и развитие российского туризма» тест №3 в ЭУП «Организация туристской индустрии».

4.Тест «Туристская индустрия, ее структура и стратегия развития» тест №4 в ЭУП «Организация туристской индустрии».

5.Тест «Туристский продукт» тест №5 в ЭУП «Организация туристской индустрии».

6. Тест «Обеспечение качества туристского продукта» тест №6 в ЭУП «Организация туристской индустрии».
7. Вопросы для самоконтроля, доклад «Туризм как многогранное явление современного мира».
8. Практическое задание «История мирового туризма». Практическое задание № 2 в ЭУП «Организация туристской индустрии».
9. Практическое задание «Туристская индустрия, ее структура и стратегия развития». Практическое задание № 4 в ЭУП «Организация туристской индустрии».
10. Практическое задание «Туристский продукт». Практическое задание № 5 в ЭУП «Организация туристской индустрии».
11. Практическое задание «Обеспечение качества туристского продукта». Разработка концептуальной модели менеджмента качества обслуживания. Практическое задание № 6 в ЭУП «Организация туристской индустрии».
12. Деловая игра «Формирование тура».
13. Практическая работа – презентация «История развития туризма в странах мира».
14. Практическое задание «Документальное оформление туристских услуг»
15. Практическое задание «Стратегии и прогнозы развития туристской индустрии».
16. Практическое задание «Туроператоры и турагенты».
17. Практическое задание «Турпродукт. Сайты туроператоров.»
18. Практическое задание «Составление инструкции и правил, ответственности, функционале группы на маршруте»
19. Практическое задание «Составление памятки по безопасности туристов на маршруте».
19. Практическое задание «Туристский продукт. Качество туристского продукта».
20. Деловая игра «Тур. Турагенты. Туристы».
21. Практическое задание «Разработка туристского маршрута по России».
22. Практическое занятие «ФЗ об основах туристской деятельности в Российской Федерации. Основные термины и понятия в туризме».
23. Практическое задание «Туризм – моя профессия»

**Перечень вопросов на экзамен
по дисциплине
«Организация туристской индустрии»**

- 1.Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
- 2.Рассмотреть туризм как экономическую деятельность.
- 3.Характеристика различных видов тура. Классификация туров
- 4.Туризм как рынок. Туризм как общественное движение
- 5.Дайте определение понятиям Турпродукта. Туриста. Туристкой индустрии. Туроператора и турагента. Расскажите про их взаимосвязь.
- 6.Расскажите об истории развития и становления мирового туризма
- 7.Расскажите о территориальных перемещениях в первобытном мире
- 8.Расскажите о путешествиях в первых веках нашей эры и средневековья
- 9.Расскажите об истории развития туризма в странах мира
- 10.Расскажите о развитии мирового туризма в 18-19 веках
- 11.Расскажите о зарождении и развитии российского туризма
- 12.Раскройте просветительский и предпринимательский периоды в истории развития туризма в России.
- 13.Раскройте организационно-центральный и административно-нормативный периоды
- 14.Расскажите о переходном периоде. Современный этап развития туризма в России
- 15.Расскажите о документальном оформлении услуг. Перечислите основные документы при заключении договора между турагентом и туристом.
- 16.Раскройте понятие ваучер как один из видов документов при организации путешествия
- 17.Расскажите о всемирном туристском комплексе как системе (взять

любой регион на Ваш выбор).

18. Дайте определение туристской индустрии, ее структуре, ее стратегия развития.

19. Дайте определение понятию туристский пакет и структура туристского продукта.

20. Рассмотрите железнодорожные туры, как особый вид тура.

21. Расскажите о морских круизах. Назавите основные кризные компании.

22. Расскажите о роли и месте транспортных услуг на туристском рынке

23. Раскажите о воздушном транспорте в туристских перевозках

24. Расскажите о автотранспорте в туризме. Железнодорожные путешествия

25. Расскажите об организации теплоходных путешествий.

26. Расскажите о международной классификации транспортных средств

27. Расскажите о ГОСТах в туризме. Проектирование тура. Размещение. Питание. Безопасность.

28. Организационно-экономические основы туризма.

29. Расскажите о информационных технологиях в туризме.

30. Расскажите о специализированных туристских сайтах.

31. Раскройте понятие качества в туристской отрасли.

32. Рынок туристских услуг. Субъекты рынка

33. Рассмотрите договор между туристом и турагентством. Листы бронирования

34. Расскажите о туроператорской и турагентской деятельности в сфере туризма

35. Раскройте роль турагента и туроператора на туристском рынке

36. Расскажите о туроператорах и турагентах на международном рынке

37. Раскройте понятие имиджа туристской фирмы

38. Дайте анализ условиям формирования и развития туристского региона

- 39.Расскажите о правовом регулировании туристской деятельности.
- 40.Раскройте понятие качества туристского продукта. Требования к качеству туристского продукта.
- 41.Дайте определение понятию виза. Типы виз. Документы, необходимые для оформления визы.
- 42.Дайте определение Шенгенской визы. Перечислите документы, необходимые для ее получения.
- 43.Дайте определение путешествию и туризму. Назовите основные различия.
- 44.Расскажите о международной системе питания в туристской отрасли.
- 45.Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: озвучить права и обязанности туриста.
- 46.Дайте определение понятию «Туроператор», перечислите его функции.
- 47.Рассказать об аспектах выставочной деятельности в туризме.
- 48.Расскажите о туристских ресурсах Челябинской области.
- 49.Расскажите о туристских ресурсах России.
- 50.Расскажите о международной классификации типов размещения.