

**РОСЖЕЛДОР**

**Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский государственный университет путей сообщения"  
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

---

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор:  
М.А. Кравченко

Кафедра "Управление индустрией туризма"

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**МДК.02.02 «Технологии организации турагентской деятельности»**

**по Учебному плану**

специальности среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону  
2024

## Содержание

1. Результаты обучения дисциплины (модуля).....	3
2. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля).....	3
3. Оценочные средства для оценки успеваемости студентов .....	4
4. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций .....	6

## 1. Результаты обучения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код и наименование компетенции выпускника	Формулировка требований к степени сформированности компетенции
<p>ПК 2.1 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; направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль.</p>	<p><i>Знает:</i> 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; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.</p> <p><i>Умеет:</i> взаимодействовать с туроператорами, 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; пользоваться компьютерными программами бронирования туров; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.</p>
<p>ПК 2.2 Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p>	<p><i>Знает:</i> 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; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.</p> <p><i>Умеет:</i> координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.</p>

## 2. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля)

Индекс и Наименование компетенции	Признаки проявления компетенции в соответствии с уровнем формирования в процессе освоения дисциплины
<p>ПК 2.1 Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление,</p>	<p><b>недостаточный уровень:</b> Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p> <p><b>пороговый уровень:</b> Компетенции сформированы.</p>

<p>цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); осуществление приема заказов от туристов; проверка наличия всех реквизитов заказа; направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль. ПК 2.2 Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.</p>	<p>Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p> <p style="text-align: center;"><b>продвинутый уровень:</b></p> <p>Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p> <p style="text-align: center;"><b>высокий уровень:</b></p> <p>Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.</p>
---	---

### 3. Оценочные средства для оценки успеваемости студентов

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Понятие и сущность турагентской деятельности.
2. Основные функции и задачи турагента.
3. Роль турагента в туристической индустрии.
4. Виды турагентов по типу предоставляемых услуг.
5. Классификация турагентов по географическому признаку.
6. Специализация турагентов по целевой аудитории.
7. Компоненты туристического продукта.
8. Методы адаптации туристических продуктов.
9. Оценка конкурентоспособности туристического продукта.
10. Автоматизация процессов и сервисов.

Перечень вопросов для самоподготовки:

1. Виды турагентов по типу предоставляемых услуг.
2. Классификация турагентов по географическому признаку.
3. Специализация турагентов.
4. Основные нормативные акты, регулирующие турагентскую деятельность.
5. Разработка плана маркетинга и продаж.
6. Методы адаптации туристических продуктов.
7. Оценка конкурентоспособности туристического продукта.
8. Управление качеством туристических услуг
9. Методы контроля качества туристических услуг.
10. Оценка конкурентной среды.
11. Анализ потребительских предпочтений.
12. Основные элементы маркетинговой стратегии.
13. Оценка эффективности маркетинговых кампаний.
14. Технологии продаж туристических услуг.
15. Методы работы с клиентами и повышения их лояльности.
16. Обработка жалоб и конфликтных ситуаций.

17. Внедрение цифровых технологий.
18. Понятие и принципы экологического туризма.
19. Прогнозы развития турагентской деятельности.
20. Стратегии адаптации туристского продукта к изменениям на рынке.

Перечень контрольных вопросов к зачету:

Знать:

- 1) Определение понятия и сущности турагентской деятельности.
- 2) Основные функции и задачи турагента.
- 3) Виды турагентов по типу предоставляемых услуг.
- 4) Специализация турагентов по целевой аудитории.
- 5) Основные нормативные акты, регулирующие деятельность турагентов.
- 6) Документы организации турагентской деятельности.
- 7) Права и обязанности турагентов и туристов.
- 8) Компоненты туристической услуги турагента.
- 9) Методы адаптации туристических продуктов.
- 10) Стандарты качества в турагентской деятельности.
- 11) Методы контроля качества туристических услуг.
- 12) Методы анализа рынка туристических услуг.
- 13) Основные элементы маркетинговой стратегии.
- 14) Методы продвижения туристических услуг.
- 15) Методы работы с клиентами и повышения их лояльности.
- 16) Автоматизация процессов и сервисов.
- 17) Понятие инновационных проектов: подходы к проектированию.

Уметь:

- 1) Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов.
- 2) Определять роль турагентов в туристической индустрии.
- 3) Классифицировать турагентов по географическому признаку.
- 4) Реализовать этапы планирования турагентской деятельности.
- 5) Применять методы и инструменты планирования.
- 6) Разрабатывать план маркетинга и продвижения.
- 7) Оценивать конкурентоспособность туристического продукта.
- 8) Проводить обратную связь и улучшение качества услуг.
- 9) Проводить оценку конкурентной среды.
- 10) Анализировать потребительские предпочтения.
- 11) Оценивать эффективность маркетинговых кампаний.
- 12) Формировать схемы сотрудничества с основными поставщиками туристских услуг.
- 13) Осуществлять технологии продаж туристических услуг.
- 14) Обращивать жалобы и конфликтные ситуации.
- 15) Внедрять цифровые технологий в турагентскую деятельность.
- 16) Управлять конфликтами и стрессами в процессе оказания услуг потребителю.
- 17) Выявлять проблему качества и безопасности оказываемых услуг.

#### 4. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

##### Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка « <b>удовлетворительно</b> » выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка « <b>хорошо</b> » выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка « <b>отлично</b> » выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка « <b>зачтено</b> » выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка « <b>неудовлетворительно, не зачтено</b> » выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

**Авторы-составители:**

К.э.н., доцент

Кафедра «Управление индустрией туризма»

\_\_\_\_\_ Т.В. Солод

