

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ


ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронов
«12» декабря 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине
«Организация транспортного обслуживания в туризме»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 3

Разработчик:

доц. кафедры, канд. пед. наук,

доц. С.Н. Кобзова

И.о. заведующего кафедрой географии

 Ю.Ю. Чикина

Протокол

от «21» ноября 2023 г. № 7

Луганск, 2023

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины (модуля) «Организация транспортного обслуживания в туризме» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины (модуля).

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. по № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)».

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Профессиональные	
ПК-9	ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма. ПК-9.3. Организует процесс обслуживания

	<p>потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями.</p> <p>ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания</p>
--	---

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Услуги перевозок в составе туристического продукта	ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Туристские перевозки и их классификация	ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Общие принципы организации транспортного обслуживания туристов	ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Организация воздушных перевозок	ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Организация перевозок туристов автомобильным транспортом	ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Организация перевозок водным транспортом	ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Создание привлекательного транспортного путешествия	ПК-9	Подготовка мультимедийной презентации. Выполнение практических заданий и их защита.
Технология обслуживания клиентов на маршруте следования	ПК-9	Подготовка мультимедийной презентации. Выполнение

		практических заданий и их защита.
Качество и способы регулирования обслуживания клиентов на маршруте следования	ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Правовые основы регулирования перевозок пассажиров в туризме	ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Промежуточная аттестация	ПК-9	Зачет

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
ПК–9	<p>Знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, умеет его организовать; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>Умеет изучать требования туристов, проводить анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>Владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия, взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями; осуществления предпродажного и послепродажного сервиса с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов
	ОФО
	5 семестр
Выполнение и защита практических работ	35
Самостоятельная работа	30
Зачет	35
Всего	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	A – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	B – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	C – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	D – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	E – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля

Вопросы для устного опроса:

1. Предмет, цели и задачи курса «Организация транспортного обслуживания в туризме».
2. Виды транспорта и основные сферы его применения.
3. Формы взаимодействия различных видов транспорта.
4. Роль транспортных процессов в туризме.
5. Классификация и использование транспортных средств в туристских путешествиях.
6. Организация и управление транспортными процессами.
7. Системы компьютерного бронирования и их влияние на совершенствование транспортных перевозок туристов.
8. Компьютерные системы резервирования билетов.
9. Характеристика основных систем компьютерного бронирования и резервирования билетов.
10. Технология работы и преимущества современных систем бронирования и резервирования.
11. Надежность и безопасность транспортных средств.
12. Риски и страхование на транспорте. Правовые основы транспортного страхования.

Контрольные вопросы (примеры)

1. Организация перевозок, при которой на одном участке пути пассажиры летят регулярными авиалиниями, на оставшемся – чартерными – это

Сплит-чартерные

2. Аэропорт – это

Комплекс сооружений, зданий, предназначенный для приема и отправки воздушных судов и обслуживания воздушных перевозок, имеющий в комплексе аэродром, аэровокзал, наземные сооружения технического обслуживания воздушных судов

3. По регулярности движения поезда делятся:

Круглогодичные, летние, разового назначения

4. В организации массовых туристских путешествий широко используются перевозки туристов на условиях авиачартера. Чартер – это:

Коммерческий рейс, специально зафрахтованный для перевозки туристов по определенному маршруту в определенный период времени

5. Транспортное обслуживание туристов является:
Основной услугой туристской индустрии

6. Классификационной комиссией при Международном Союзе автомобильного транспорта разработаны конкретные требования для туристских автобусов различной категории. Определите, к какому классу принадлежит транспортное средство, участвующее в реализации внутреннего и международного туризма на небольшие расстояния:

2 звезды – 3 звезды

7. Поезд, судно и иное транспортное средство для поездок на дальние расстояния с повышенной скоростью и меньшим числом остановок

Экспресс

8. Внутренняя воздушная перевозка – это

Воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории одной страны

9. Транспортное путешествие – это:

Путешествие организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств

10. На международных рейсах к автобусам предъявляются особые требования: наличие холодильника, наличием анатомических кресел, расстоянием между рядами сидений и индивидуальным телевизором для каждого пассажира. Определите к какой категории относится автобус: ряды сидений расположены с интервалом 72см, дополнительные элементы комфорта не предусмотрены:

Стандартный

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень вопросов к зачету (устному)

1. Предмет, цели и задачи курса «Организация транспортного обслуживания в туризме».

2. Виды транспорта и основные сферы его применения.

3. Роль транспортных процессов в туризме.

4. Классификация и использование транспортных средств в туристских путешествиях.

5. Системы компьютерного бронирования и их влияние на совершенствование транспортных перевозок туристов.

6. Надежность и безопасность транспортных средств.

7. Риски и страхование на транспорте.

8. Услуги перевозок в составе туристического продукта.

9. Туристские перевозки и их классификация.

10. Общие принципы организации транспортного обслуживания туристов.

11. Организация воздушных перевозок.

12. Организация автоперевозок.

13. Организация перевозок водным транспортом.

14. Создание привлекательного транспортного путешествия.

15. Технология обслуживания клиентов на маршруте следования

16. Качество и способы регулирования обслуживания клиентов на маршруте следования.

17. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров в туризме.