Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования

«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

(Финансовый университет)

Новороссийский филиал

Кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки»

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ Е.Н. Сейфиева
«31» марта 2023 г.

Королёва Н.В.

Организация деятельности в индустрии туризма и гостеприимства

Фонды оценочных средств

для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

профиль «Международный и национальный туризм»

заочная форма обучения

Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала Финуниверситета

протокол № 45 от 31 марта 2022 г.

Одобрено кафедрой «Информатика, математика и общегуманитарные науки»

протокол № 8 от 24марта 2022 г.

Новороссийск 2022

Фонды оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

Учебная дисциплина: **Организация деятельности в индустрии туризма и гостеприимства**

Компетенции:
ПКН-1
Способность принимать и применять технологические новации и современное программное обеспечение при решении профессиональных задач в туристской индустрии
ПКН-2
Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью, находить решения задач в условиях реально функционирующих туристских предприятий
ПКН-3
Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, разрабатывать стандарты и управлять качеством

Номер задания	Содержание задания	Правильный ответ	Компетенция
1	Определите, что такое туроператорская деятельность	- это вид бизнеса, который занимается разработкой, продвижением и продажей туров.	ПКН-1
2	Определите понятие «туристская индустрия»	Туристская индустрия - это совокупность предприятий, которые необходимы для обслуживания туристов: гостиницы, музеи, транспорт и т.д.	ПКН-1
3	Что такое «экскурсионное бюро»	Организация в сфере туризм, которая готовит и проводит экскурсии для туристов	ПКН-1
4	Транспортный трансфер в туризме – это?	- это предоставление транспортных услуг для перемещения туристов между различными пунктами назначения. Например, трансфер из аэропорта до отеля и обратно	ПКН-1
5	Что такое «туристский продукт»	комплекс услуг, работ, товаров, необходимых для туриста в период его туристского путешествия	ПКН-1
6	Туристскому продукту присущи четыре характеристики, которые отличают услугу от товара. Назовите две из них.	Неосязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость и неспособность к хранению.	ПКН-1

7	Определите понятие «пакетный тур»	Пакетный тур — это готовый набор для отдыха, включает: перелет, проживание, трансфер, медицинская страховка	ПКН-1
8	тур, для одного человека или группы туристов, который является эксклюзивным и разрабатывается каждый раз с учетом конкретных пожеланий клиента-это	Индивидуальный тур	ПКН-1
9	возмещение ущерба в случае причинения вреда жизни и здоровью туриста, а также в случае утраты или повреждения его имущества – это ….	страхование туристов	ПКН-1
10	Пешеходный туризм (пеший туризм) — вид спортивного туризма. Назовите цель такого вида туризма?	пешее преодоление группой маршрута по пересечённой местности.	ПКН-1
11	Есть три вида бронирования в гостиницах. Назовите два из них.	гарантированное бронирование; негарантированное бронирование; сверхбронирование.	ПКН-2
12	Что такое гарантированное бронирование номеров в гостинице?	- это метод, при котором гостиница гарантирует предоставление номера гостю в указанное время с предоплатой	ПКН-2
13	Что такое негарантированное бронирование номеров в гостинице?	- это бронирование номера без предварительной оплаты.	ПКН-2
14	Что такое сверхбронирование?	Сверхбронирование - когда бронирование мест в гостинице производится сверх имеющихся в	ПКН-2

		наличии, для гарантиии полной занятости	
15	В гостинице оказывают четыре основных вида услуг. Назовите две из них?	размещение; питание, досуг, бытовое обслуживание;	ПКН-2
16	Номера в гостинице, помещения общего пользования и служебные помещения, т.е. всея внутренняя инфраструктуры гостиницы называется …	гостиничный фонд	ПКН-2
17	Что такое мотель?	небольшая придорожная гостиница, вход в номера которой осуществляется с улицы (с места парковки автомобиля).	ПКН-2
18	Назовите два из пяти вида гостиничных номеров "высшей категории" в РФ	номера категорий: "сюит", "апартамент", "люкс", "джуниор сюит", "студия";	ПКН-2
19	Комитмент, как схема сотрудничества туроператора и средств размещения предполагает?	туроператор приобретает определенное количество мест в гостинице на период времени, при этом туроператору предоставляется большая скидка в цене комнат	ПКН-2
20	Элотмент как схема сотрудничества туроператора и средств размещения предполагает?	оператор заявляет о размерах и длительности собственного блока мест, но не оплачивает его предварительно, оплата отелю происходит перед каждым заездом туристов.	ПКН-2
21	Технологическая цепочка взаимодействия гостиничных служб при оказании услуги размещения включает в среднем шесть процессов. Назовите три из них.	Бронирование Регистрация и поселение Обслуживание в номерах Питание и напитки Дополнительные услуги Выезд гостя	ПКН-3
22	Раскройте понятие «экологичность	гостиница стремится минимизировать свое воздействие на окружающую среду. Например,	ПКН-3

	гостиничных услуг»	сокращение отходов и воды и т.д.	
23	Кто такие VIP-гости в гостиничном бизнесе	VIP-гости - это гости, которые требуют особого внимания и отношения со стороны гостиничного персонала.	ПКН-3
24	Объясните специфику конгресс-отелей	Конгресс-отели специализируются на предоставлении услуг для проведения деловых мероприятий, таких как конференции, симпозиумы, семинары и тренинги.	ПКН-3
25	Что такое бутик-отель	Бутик-отели - это тип гостиниц, который предлагает уникальный сервис для своих гостей. Они имеют небольшое количество номеров, с уникальным оформлением каждого.	ПКН-3
26	В чем особенность хостелов	Хостелы - это вид гостиниц, с недорогим проживание для туристов и путешественников. Они имеют большое количество мест для размещения и общие удобства.	ПКН-3
27	В чем особенность ресторанов, отелей с стиле «Чайна-френдли»	“Чайна-френдли” - это отели и рестораны заведения предлагающие блюда китайской кухни, китайские каналы телевидения, а также персонал, говорящий на китайском языке.	ПКН-3
28	Разрешение на въезд в страну с целью туризма, отдыха или посещения друзей и родственников называется…	Туристическая виза -	ПКН-3
29	Что такое Шенгенская виза	Шенгенская виза - это единая виза, которая позволяет гражданам стран, подписавших Шенгенское соглашение, свободно перемещаться внутри Шенгенской зоны.	ПКН-3
30	Какие виды виз существуют в Россию? Назовите два вида.	Дипломатическая, служебная, транзитная, виза временно проживающего лица, частная, деловая, туристическая, учебная, рабочая, гуманитарная и т.д.	ПКН-3

Критерии (шкалы) оценивания компетенции и уровни ее формирования:

- оценка **«отлично»** (высокий уровень) выставляется, если обучающийся **знает:** современные технологии и программные продукты, используемые при организации деятельности в туризме и гостеприимстве. взаимосвязи экскурсионной деятельности с другими видами туристской и гостиничной деятельности. основные принципы принятия управленческих

решений в условиях неопределенности в туристской отрасли. особенности управления качеством в туризме и гостеприимстве, а также лучшие подходы и практики в отдельных подотраслях.
умеет: предлагать использование наиболее релевантных технологий для организации туристской деятельности. использовать технологии экскурсионной деятельности при организации туристской деятельности и оценивать релевантность и эффективность экскурсионных мероприятий. выделять существенные факторы риска при принятия управленческих решений в индустрии туризма и гостеприимства. эффективно координировать и контролировать функциональные области деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
- оценка **«хорошо»** (продвинутый уровень) выставляется, если обучающийся
знает: взаимосвязи экскурсионной деятельности с другими видами туристской и гостиничной деятельности. основные принципы принятия управленческих решений в условиях неопределенности в туристской отрасли. особенности управления качеством в туризме и гостеприимстве, а также лучшие подходы и практики в отдельных подотраслях.
умеет: выделять существенные факторы риска при принятия управленческих решений в индустрии туризма и гостеприимства. эффективно координировать и контролировать функциональные области деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

- оценка **«удовлетворительно»** (пороговый уровень) выставляется, если обучающийся
плохо знает: основные принципы принятия управленческих решений в условиях неопределенности в туристской отрасли. особенности управления качеством в туризме и гостеприимстве, а также лучшие подходы и практики в отдельных подотраслях.
плохо умеет: использовать технологии экскурсионной деятельности при организации туристской деятельности и оценивать релевантность и эффективность экскурсионных мероприятий. выделять существенные факторы риска при принятия управленческих решений в индустрии туризма и гостеприимства.
- оценка **«неудовлетворительно»** (ниже порогового) выставляется, если обучающийся
не знает: современные технологии и программные продукты, используемые при организации деятельности в туризме и гостеприимстве. взаимосвязи экскурсионной деятельности с другими видами туристской и гостиничной деятельности. основные принципы принятия управленческих решений в условиях неопределенности в туристской отрасли.
не умеет: выделять существенные факторы риска при принятия управленческих решений в индустрии туризма и гостеприимства. эффективно координировать и контролировать функциональные области деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.