

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гуныко Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.В.ДВ.01.02 Международные стандарты гостеприимства

43.04.02 Туризм

Туристский и гостиничный бизнес

магистр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>ПК-1 Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса</p>	<p>ПК-1.1 Проводит оценку эффективности управленческих решений по стратегически м направлениям деятельности предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса</p>	<p>знает методы оценки эффективности принятия управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма</p> <p>умеет умеет оценивать эффективность принятия управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма</p> <p>владеет навыками применяет на практике методы оценки эффективности принятия управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма</p>
<p>ПК-1 Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса</p>	<p>ПК-1.2 Формирует план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода</p>	<p>знает особенности применения программно-целевого подхода</p> <p>умеет умеет использовать особенности программно-целевого подхода в формировании плана реализации стратегии туристского предприятия</p> <p>владеет навыками формирует план реализации стратегии туристского предприятия с применением программно-целевого подхода</p>
<p>ПК-2 Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма и гостиничного бизнеса на различных</p>	<p>ПК-2.1 Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически</p>	<p>знает особенности корпоративных и функциональных стратегий развития предприятий сферы туризма</p> <p>умеет умет применить стратегический анализ и выявить факторы успеха, экономически обосновать корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма</p>

уровнях управления	обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса	владеет навыками проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма
ПК-2 Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма и гостиничного бизнеса на различных уровнях управления	ПК-2.2 Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма	знает особенности планирования конкурентной стратегии развития предприятия сферы туризма
		умеет умеет планировать реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма
		владеет навыками формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Международные стандарты гостеприимства			
1.1.	1. Процессы транснационализации и глобализации в индустрии гостеприимства	2		
1.2.	Международные стандарты гостеприимства и их специфика	2		
1.3.	Регулирование международной индустрии гостеприимства. Стандарты туристского обслуживания	2		
1.4.	Международное сотрудничество в области туризма и гостеприимства	2		
1.5.	Рынок международного туризма и гостеприимства	2		
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
-------	----------------------------------	--	---

Текущий контроль			
		Для оценки знаний	
		Для оценки умений	
		Для оценки навыков	
Промежуточная аттестация			
1	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Международные стандарты гостеприимства"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

*Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)*

Вопросы для собеседования и устного опроса по темам

Тема: Процессы транснационализации и глобализации в индустрии гостеприимства

1. Современное состояние и экономическое значение международной индустрии гостеприимства
2. Негативные последствия, связанные с развитием индустрии гостеприимства
3. Закономерности функционирования туристских потоков
4. Факторы, влияющие на развитие международной индустрии гостеприимства

Тема: Международные стандарты гостеприимства и их специфика

1. Индустрия туризма и гостеприимства
2. Типы гостиниц и категории номерного фонда: специфика их обслуживания
3. Договорные отношения в туристской и гостиничной деятельности
4. Услуги средств размещения в гостиничной индустрии
5. Стандартная международная классификация средств размещения
6. Перечень нормативных документов в РФ, определяющих услуги размещения
7. Услуги перевозчиков. Международная классификация средств транспорта

Тема: Международное сотрудничество в области туризма и гостеприимства

1. Основные цели сотрудничества в области туризма и гостеприимства
2. Задачи сотрудничества в области туризма и гостеприимства
3. Двустороннее сотрудничество
4. Многостороннее сотрудничество.
5. Основные международные туристские и гостиничные организации

Тема: Рынок международного туризма и гостеприимства

1. Рынок международного туризма и его субъекты
2. Виды спроса

3. Факторы потребительского спроса
4. Критерии для изучения и анализа рынка туристских и гостиничных услуг в различных странах
5. Сегменты туристского и гостиничного рынка
6. Туристские формальности. Договор, путевка, ваучер.

Типовое тестовое задание

1 Анализ деятельности отечественных туристских фирм, гостиниц и ресторанов показывает, что уровень подготовки персонала, качество предоставляемых в них услуг:

- a) превосходят общепринятые на Западе мировые стандарты;
- b) на уровне с общепринятыми на Западе мировыми стандартами
- c) уступают общепринятым на Западе мировым стандартам

2. Низкая производительность в туристском секторе обусловлена:

a) тем, что большая часть рабочей силы индустрии туризма является временной и малоквалифицированной

- b) низким спросом на турпродукты;
- c) численностью персонала.

3. Сколько существует систем оплаты труда:

- a) 3;
- b) 4;
- c) 6;

4 К обязательным требованиям к персоналу туристской фирмы относятся:

a) знание положений Закона РФ «О защите прав потребителей»;

- b) знание материалов, рекомендаций и других документов международных туристских организаций
- c) регулярное повышение квалификации персонала;

5 Для каждой экскурсии туристская фирма, экскурсионное бюро, гражданин-предприниматель должны иметь:

- a) методическую разработку экскурсии;
- b) методическую разработку экскурсии;
- c) наглядность объема обслуживания

6. На каком уровне зарождается правовое регулирование туризма:

- a) на национальном уровне;
- b) на федеральном уровне;
- c) на муниципальном уровне;

7. Единая шенгенская виза – это

a) разрешение на въезд в другую страну с целью посещения родственников;

b) документ, выданный компетентными органами заинтересованному лицу для посещения стран шенгенской зоны;

c) документ, необходимый для въезда в РФ гражданам иностранных государств, у которых нет с Россией безвизового режима.

8. Национальная въездная виза выдается на срок

- a) не менее трех месяцев;
- b) не менее месяца;
- c) не менее двух недель.

9. Виды страхования:

- a) обязательное или добровольное, групповое или индивидуальное.
- b) принудительное;
- c) международное

10. Безопасность туриста напрямую зависит

- a) только от надежности туроператоров и турагентов;
- b) от политики государства, от мер, принимаемых фирмами - турагентами и туроператорами, а также от действий самого туриста;
- c) только от действий самого туриста.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

1. Международный туризм: понятие и сущность.
2. Негативные и позитивные стороны развития международного туризма на современном этапе развития экономики.
3. Центры развития международного туризма и новые территории его освоения.
4. Основные закономерности функционирования туристских потоков.
5. Факторы, влияющие на развитие международного туризма.
6. Особенности развития международного туризма на современном этапе.
7. Особенности функционирования современной индустрии туризма
8. Типы и категории международного туризма.
9. Типы маршрутов в международном туризме.
10. Гостиничная индустрия – основные понятия. Классификация средств размещения.
11. Основные нормативные документы, определяющие услуги размещения.
12. Категорийность номерного фонда и ее международные аббревиатуры.
13. Основные модели гостиничного бизнеса.
14. Существующие виды питания в гостиничной индустрии на международном уровне.
15. Международная классификация средств транспорта.
16. Виды питания на борту самолета и их особенности обслуживания.
17. Основные перевозочные документы и их характеристика.
18. Типы классов обслуживания при авиаперевозках и железнодорожных перевозках.
19. Особенности бонусной системы скидок в международном туризме и их виды (детская скидка).
20. Особенности обслуживания детей при перевозке в путешествии.
21. Особенности обслуживания багажа при осуществлении путешествия разными видами транспорта.
22. Особенности договорной основы между пассажиром и компанией-перевозчиком (индивидуальные и групповые билеты, действия при их утрате).
23. Особенности перевозки животных при реализации турпродукта.
24. Лучшие авиакомпании в международном туризме и их особенности обслуживания.
25. Особенности железнодорожных перевозок пассажиров при реализации турпродукта. Международная классификация поездов.
26. Автобусные перевозки пассажиров. Типы автобусов в международном туризме.
27. Особенности круизных перевозок пассажиров. Крупнейшие круизные компании мира.
28. Категории кают в международном туризме при реализации круизного и океанского путешествия.
29. 4. Туристская деятельность: организаторы путешествий; турагенты; продавцы, покупатели и исполнители туристских услуг; договорные отношения между ними.
30. Схема формирования и продажи комплексной туристской услуги-тура в международном туризме.
31. Классификация туристских и экскурсионных услуг, оказываемых туроператорами и турагентами согласно группировке ОКДП (код 631).
32. Взаимодействия субъектов туристского рынка в международном туризме.
33. Особенности оформления таможенной декларации. Туристские страноведческие формальности.
34. Экономические и административные механизмы поддержки развития туризма на региональном и международном уровне.

35. Стандарты туристского обслуживания.
36. Лицензирование туристской деятельности.
37. Сертификация, безопасность и качество туристских услуг.
38. Экономическими и административными механизмами поддержки развития туризма в ряде зарубежных стран.
39. Цели и задачи сотрудничества в области туризма.
40. Двустороннее сотрудничество. Многостороннее сотрудничество.
41. Основные международные туристские организации (в том числе и региональные).
42. Рынок международного туризма и его субъекты.
43. Сегменты международного туристского рынка.
44. Кадровая политика в индустрии туризма.
45. Основы квалификационных требований к персоналу в индустрии международного туризма.