

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 02.03.2025 14:36:06  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

Тур(б) 24

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И  
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

И.А. Ангелина  
« 20 » 02 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
по учебной дисциплине

**Б.1.В.05 ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И  
ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ**

(шифр и наименование учебной дисциплины)

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

(наименование профиля подготовки; при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

доцент

Е.А. Стельмах

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры  
от « 20 » 02 2024 г., протокол № 18

Донецк 2024 г.

## Паспорт

### оценочных материалов по учебной дисциплине

### Б1.В.05 Организация туристического обслуживания и технологии продаж

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	Тема 1. Зарождение и развитие туризма	5
		Тема 2. Туристическая индустрия. Управление туризмом	5
		Тема 3. Основы деятельности туристического предприятия	5
		Тема 4. Рынок туристических услуг	5
2	ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта ПКО-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Тема 5. Услуги по размещению и их роль в туризме	5
		Тема 6. Услуги предприятий питания	5
		Тема 7. Транспортные услуги в туризме	5
3	ПК-5. Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий ПК-6. Способен применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов	Тема 8. Программные услуги	5
		Тема 9. Формирование, продвижение и реализация туристического продукта	5
		Тема 10. Туристические формальности	5
		Тема 11. Обеспечение безопасности и качества в сфере туризма	5

## Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

### Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1 <sub>УК-3</sub> . Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИДК-2 <sub>УК-3</sub> . При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды. ИДК-3 <sub>УК-3</sub> . Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата. ИДК-4 <sub>УК-3</sub> . Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-5 <sub>УК-3</sub> . Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат.	Тема 1. Зарождение и развитие туризма Тема 2. Туристическая индустрия. Управление туризмом Тема 3. Основы деятельности туристического предприятия Тема 4. Рынок туристических услуг	Собеседование, разноуровневые задачи и задания, текущий модульный контроль (ТМК-1)
2	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ИДК-1 <sub>ОПК-1</sub> . Определяет потребность в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере. ИДК-2 <sub>ОПК-1</sub> . Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную туристскую деятельность. ИДК-3 <sub>ОПК-1</sub> . Использует основные, соответствующие поставленным задачам, программные продукты в сфере туризма.	Тема 1. Зарождение и развитие туризма Тема 2. Туристическая индустрия. Управление туризмом Тема 3. Основы деятельности туристического предприятия Тема 4. Рынок туристических услуг	Собеседование, разноуровневые задачи и задания, текущий модульный контроль (ТМК-1)

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
3	ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ИДК-1 <sub>ОПК-4</sub> Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов. ИДК-2 <sub>ОПК-4</sub> Организует продажи туристского продукта, с последующим продвижением турпродуктов и услуг в том числе с помощью он-лайн технологий и интернет. ИДК-3 <sub>ОПК-4</sub> Формирует каналы сбыта турпродуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в сети Интернет	Тема 5. Услуги по размещению и их роль в туризме Тема 6. Услуги предприятий питания Тема 7. Транспортные услуги в туризме	Собеседование, доклад, разноуровневые задачи и задания, текущий модульный контроль (ТМК-2)
4	ПКО-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1 <sub>ПКО-4</sub> Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ИДК-2 <sub>ПКО-4</sub> Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам. ИДК-3 <sub>ПКО-4</sub> . Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ИДК-4 <sub>ПКО-4</sub> Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком).	Тема 5. Услуги по размещению и их роль в туризме Тема 6. Услуги предприятий питания Тема 7. Транспортные услуги в туризме	Собеседование, доклад, разноуровневые задачи и задания, текущий модульный контроль (ТМК-2)

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
5	ПК-5 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-5</sub> Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов, реклама в социальных медиа, месенджерах, тревелблогинг и др.). ИДК-2 <sub>ПК-5</sub> Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний.	Тема 8. Программные услуги Тема 9. Формирование, продвижение и реализация туристического продукта Тема 10. Туристические формальности Тема 11. Обеспечение безопасности и качества в сфере туризма	Собеседование, доклад, разноуровневые задачи и задания, текущий модульный контроль (ТМК-2)
6	ПК-6 Способен применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и туристов (или)	ИДК-1 <sub>ПК-6</sub> Использует инновационные виды сервисной деятельности для удовлетворения основных потребностей туриста, новых форм организации обслуживания и особенностей формирования клиентурных отношений. ИДК-2 <sub>ПК-6</sub> Применяет инновационные методы выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей. ИДК-3 <sub>ПК-6</sub> Владеет особенностями функционирования туристских компаний с последующей разработкой технологических алгоритмов работы туристских компаний с отелями и другими объектами размещения	Тема 8. Программные услуги Тема 9. Формирование, продвижение и реализация туристического продукта Тема 10. Туристические формальности Тема 11. Обеспечение безопасности и качества в сфере туризма	Собеседование, доклад, разноуровневые задачи и задания, текущий модульный контроль (ТМК-2)

### Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **собеседование**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Опрос пройден на высоком уровне (правильные ответы даны на 90...100% вопросов/задач)
4	Опрос пройден на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
2-3	Опрос пройден на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-1	Опрос пройден на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

### Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **доклад**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Доклад представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
3-4	Доклад представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
2	Доклад представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0-1	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **тест**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
18-20	Тест выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100 %)
14-17	Тест выполнен на среднем уровне (правильные ответы даны на 70-89 %)
10-13	Тест выполнен на низком уровне (правильные ответы даны на 51-69 %)
0-9	Тест выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее, чем на 50 %)

### Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **разноуровневые задачи и задания**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
10	Задание выполнено на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
8-9	Задание выполнено на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
5-7	Задание выполнено на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов/задач)
0-4	Задание выполнено на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

## Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Собеседование (устный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам учебной дисциплины
2	Доклад	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
4	Разноуровневые задачи и задания	Задания репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины	Комплект разноуровневых задачи заданий

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков**

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать 100 баллов.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки систематичности и активности по каждой теме программного материала учебной дисциплины.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью собеседования, реферата, написания докладов, тестов.

Собеседование (устный опрос) осуществляется по лекционному материалу и материалу для самостоятельного изучения обучающимся. Развернутый ответ обучающегося должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Выполнение обучающимся доклада направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины;

- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;

- развитие интеллектуальных аналитических умений обучающихся.

Выполненный доклад предполагает выступление перед аудиторией, подкрепленное презентацией с использованием мультимедийных средств.

Одним из признаков высокого качества доклада при проведении анализа и обосновании предложенных мероприятий является применение прикладных компьютерных программ.

Тестирование по темам смысловых модулей может проводиться в компьютерных классах с помощью программы «Тесты» согласно графика проведения текущего модульного контроля.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета.

При проведении зачета студенту предстоит выполнить задание, состоящее из теоретических и практических заданий. Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных вопросов. Обычно – в пределах 80 минут. В аудитории, где проводится зачет, должны находиться только те обучающиеся, которые готовятся к ответу.

Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

#### Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения\*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- собеседование (темы 1, 4, 6, 8)	2	8
- доклад (тема 2, 7, 9, 10, 11)	2	10
- разноуровневые задачи и задания (тема 3, 5, 9)	4	12
- текущий модульный контроль (тест)	5	10
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	<i>60</i>
<b>Итого за семестр</b>	<i>100</i>	

\* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

#### Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- дискуссия, собеседование	20	20
- тестирование	10	10
- реферат	10	10
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	<i>60</i>
<b>Итого за семестр</b>	<i>100</i>	



Форма контроля - защита курсовой работы:

Пояснительная записка (содержание, актуальность, глубина проработки содержательной части)	Оформление курсовой работы с соблюдением установленных правил и сроков выполнения	Защита курсовой работы	Сумма в баллах
до 45 баллов	до 15 баллов	до 40 баллов	<b>100</b>

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ**

Текущее тестирование и самостоятельная работа											Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2									
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	40	60	100
3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4			

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)