

## **СОГЛАСОВАН**

решением Ученого совета  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
(протокол от «25» декабря 2023 г. № 6)

## **АКТУАЛИЗИРОВАН**

решением Ученого совета  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

## **УТВЕРЖДЕН**

приказом ректора  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
от «29» декабря 2023 г. № 56

## **УТВЕРЖДЕНА**

**актуализированная версия**  
приказом ректора  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
от «30» декабря 2025 г. № 59

### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине

**«Стандартизация и контроль качества в туризме и гостеприимстве»**

направление подготовки  
**43.03.02 Туризм**

направленность (профиль)  
**Управление в индустрии туризма**

уровень образования  
**высшее образование - бакалавриат**

форма обучения  
**заочная**

год набора  
**2024**

Санкт-Петербург  
2023



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат  
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0  
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027  
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ  
СОБЧАКА"

## СОДЕРЖАНИЕ

|      |                                                                                              |    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....             | 3  |
| 2.   | СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....                                                            | 4  |
| 3.   | ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ.....                                                | 5  |
| 4.   | ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА .....                                                            | 7  |
| 5.   | ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....                                                         | 7  |
| 5.1. | ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:.....                                                          | 7  |
| 5.2. | КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ .....                                   | 8  |
| 5.3. | ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ .....                                                               | 9  |
| 6.   | МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ.....                               | 12 |
| 7.   | ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ .....      | 14 |
| 7.1. | ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ .....        | 16 |
| 7.2. | ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ..... | 17 |

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1.** Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1 Перечень формируемых дисциплиной компетенций

| Код и наименование компетенции выпускника                                                                | Код и наименование индикатора достижения компетенций                                        | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические показатели деятельности туристской организации | ПК-3.1. Способен рассчитывать экономические показатели деятельности туристской организации  | Знать: стандарты туристской деятельности ; специфику деятельности предприятия сферы туризма; особенности предпочтений потребителей<br>Уметь: анализировать деятельность предприятий сферы туризма и выявлять отклонения от стандартов; выявлять перспективные и текущие предпочтения потребителей; разрабатывать управленческие решения на основе полученных результатов анализа деятельности предприятий сферы туризма<br>Владеть: методами анализа деятельности предприятий сферы туризма; способами и приёмами определения предпочтений потребителей; навыками выработки управленческих решений на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия        |
|                                                                                                          | ПК-3.2. Способен анализировать экономические показатели деятельности туристской организации | Знать: стандарты туристских продуктов на современном этапе; теоретические основы планирования и прогнозирования реализации деятельности применительно к туристским продуктам; особенности обслуживаемых туристических направлений; динамику объёмов оказываемых услуг<br>Уметь: составлять текущие планы реализации туристских продуктов; разрабатывать перспективные планы реализации туристских продуктов; проводить мониторинг обслуживаемых туристических направлений и объёмов оказываемых услуг<br>Владеть: навыками разработки текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов; методами анализа обслуживаемых направлений и объёмов оказываемых услуг |

**1.2.** Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции:

- формулирует на основе приобретенных социально-гуманитарных знаний собственные суждения и аргументы по определенным проблемам;
- выбирает наиболее значимые факторы, выстраивает их в логической последовательности, делает значимые выводы;
- применяет информационные технологии для решения поставленной образовательной задачи в контексте учебной дисциплины;
- проверяет соответствие выдвинутых гипотез полученному результату самостоятельного исследования при решении образовательной задачи;
- подготавливает аннотацию, рецензию, реферат, творческую работу, устное выступление, презентацию.

## 2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированного обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

| Номер и наименование разделов/тем                                                    | Формы текущего контроля успеваемости/ Формы промежуточной аттестации | Объекты оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Вид занятия / Наименование оценочных средств | Форма проведения оценки<br><br>Устная/ письменная |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1                                                                                    | 2                                                                    | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4                                            | 5                                                 |
| 1. Понятие качества и исторические аспекты управления качеством                      | Текущий контроль                                                     | Понятие качества и его аспекты, значение качества для потребителя и изготовителя. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики. Качество как элемент конкурентоспособности. Эволюция философия качества; гуру качества. Российский опыт управления качеством.                                                                                                                                                                                   | ПЗ: Решение кейсов, доклады                  | Устная, письменная                                |
| 2. Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных и туристских услуг в РФ | Текущий контроль                                                     | Гост Р 50681-2010 Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги Проектирование туристских услуг. Гост Р 50690-2017 Национальный стандарт Российской Федерации. туристские услуги. Общие требования. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации". | ПЗ: Решение кейсов, доклады                  | Устная, письменная                                |

|                                                                             |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                             |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
|                                                                             |                  | Федерации".<br>Правительство Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения». ГОСТ Р ИСО 9001-2015.<br>Национальный стандарт Российской Федерации Системы Менеджмента Качества.                                                                                                                                                                                                                                   |                             |                    |
| Темы: 1-2                                                                   |                  | Контрольная точка № 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Контрольная работа          | Письменная         |
| 3. Инструменты и методы управления качеством                                | Текущий контроль | Основные инструменты управления качеством. Методы управления качеством. TQC, TQM, TQS, CMK Типология Кедотт — Терджена. Общие методы оценки качества в турфирме. «SERVQUAL».                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ПЗ: Решение задач           | Устная, письменная |
| 4. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг | Текущий контроль | Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Сертификация. Процедура сертификации туристских услуг. Профстандарты.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ПЗ: Решение кейсов, доклады | Устная, письменная |
| 5. Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве                        | Текущий контроль | Бизнес- процессы турфирмы. Мировые стандарты в туризме. Классификации гостиниц. Организация приема и размещения туристских групп. Квалификационные требования к персоналу турфирмы. Стандарты общения с туристами по телефону. Стандарты внешнего вида турменеджеров. Перечень документов, выдаваемых туристу. Стандарт работы с претензиями туристов. Стандарт «Бронирование тура». Стандарт «Аннулирования тура». Стандарт «Встреча туристов в аэропорту». Стандарт «Трансфер». | ПЗ: Решение кейсов, доклады | Устная, письменная |
| 6. Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме               | Текущий контроль | Общие методы оценки. Восприятие и оценка обслуживания гостем. Аудит. Самоконтроль. Метод Тайный покупатель.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ПЗ: Решение кейсов          | Устная, письменная |

### 3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, владений выражается в пятибалльной системе.  
Таблица – 3.1. Текущий контроль

| № | Виды работ                                                                 | Критерии оценивания                                            |                                            |                                                                                                     |                                                                                                    |
|---|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                            | Неудовлетворительно<br>(2 балла)                               | Удовлетворительно<br>(3 балла)             | Хорошо<br>(4 балла)                                                                                 | Отлично<br>(5 баллов)                                                                              |
| 1 | Работа на лекциях                                                          | Отсутствие участия студента в работе на занятии                | Единичное высказывание                     | Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии                                         | Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии                           |
| 2 | Работа на практических занятиях, решение общих практических задач          | Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение | Единичное высказывание, решение с ошибками | Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями | Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок |
| 3 | Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач | Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение | Единичное высказывание, решение с ошибками | Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями | Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок |

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

| Неудовлетворительно<br>(2 балла)                                                                                                                     | Удовлетворительно<br>(3 балла)                                                                                                                                                                                      | Хорошо<br>(4 балла)                                                                                                | Отлично<br>(5 баллов)                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Компетенция не освоена.<br>Обучающийся не показывает знания, входящие в состав компетенции, не понимает их необходимость и/или не может их применять | Компетенция освоена.<br>Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний | Компетенция освоена.<br>Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач | Компетенция освоена.<br>Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен |

|  |  |  |                                                                                          |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий. |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

| Оценка                           | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Неудовлетворительно<br>(2 балла) | Демонстрирует непонимание проблемы, не восприятие материала. Работа незакончена и/или это плагиат                                                                                                                                                                                                                           |
| Удовлетворительно<br>(3 балла)   | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер                                                                                                         |
| Хорошо<br>(4 балла)              | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения                                                                                                                      |
| Отлично<br>(5 баллов)            | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход |

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

#### 5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

##### 5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

Таблица - 5.1 Перечень заданий текущего контроля и их наименование

| Наименование оценочных средств | Содержание задания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кейсы                          | <p>Тема 1. Кейс «Отель».</p> <p>Тема 1. Прокомментируйте утверждение, что постоянное повышение качества — это не затрата, а долгосрочный вклад, основанный на верности клиентуры.</p> <p>Тема 2. Примените "Принцип постоянного улучшения (цикл Деминга) к работе турфирмы.</p> <p>Тема 4. Опишите стандарт по сопровождению туристов во время трансфера.</p> <p>Тема 5. Особенности услуг как объекта стандартизации</p> <p>Тема 5. Мы купили у принимающей фирмы экскурсию на слонах . Гид заверил, что безопасность гарантирована. Однако погонщик всю дорогу вел животное по всяким канавам и зарослям. Это вызвало подозрение, что так с нас пытаются получить еще денег. Словом, вместо удовольствия мы получили сплошные проблемы». Как вы ответите на данные претензии?</p> <p>Тема 6. Проведите анализ сайта турфирмы.</p> |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Задачи  | <p>Тема 3.1. Постройте диаграмму Исикавы по теме «Проблема неудовлетворенности клиентов турфирмы».</p> <p>2. Метод «пять почему» необходимо применить, чтобы выяснить, Проблема: снижается количество посетителей турбюро.</p> <p>3. Оцените затраты предприятия на качество и проанализируйте их структуру:<br/> Затраты на метрологическое обеспечение производства (ПЗК)- 10 д.е.<br/> Затраты на испытание и сертификацию (ОЗК) – 22 д.е.<br/> Затраты, связанные с дефектами на производстве (ДЗК)- 25 д.е.<br/> Затраты, связанные с возвратом на недоброкачественной продукции (ЗКВш) – 25 д.е.</p> <p>4. Оцените возможность применения контрольного листка в работе турфирмы.</p> <p>5. Постройте диаграмму Парето, чтобы выяснить причину отказов от туров.</p> |
| Доклады | <p>Темы докладов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Качество, его многогранность.</li> <li>2. Эдвардс Деминг, его вклад в управление качеством</li> <li>3. Филипп Кросби, его вклад в управление качеством</li> <li>4. Арманд Фейгенбаум, его вклад в управление качеством</li> <li>5. Коари Ишикава, его вклад в управление качеством</li> <li>6. Джозеф Джуран, его вклад в управление качеством</li> <li>7. Генеши Тагути, его вклад в управление качеством.</li> <li>8. Государственное регулирование качества и безопасности услуг.</li> <li>9. Стандартизация, как тормоз прогресса.</li> <li>10. Профессиональные стандарты работника индустрии туризма.</li> <li>11. Тайный покупатель в турфирме.</li> </ol>                                         |

## 5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Первая контрольная точка в форме реферата. Темы:

1. Эволюция качества.
2. Российский опыт управления качеством.
3. Понятие качества в туризме.
4. Роль туриста в формировании качественного тура.
5. Нормативное обеспечение качества в туризме.
6. Значение СМК.
7. ГОСТы в туризме.
9. Роль ИСО в управлении качеством.
10. Качество тура.

Методические рекомендации:

Требования к структуре реферата: 1) титульный лист; 2) введение; 3) текстовое изложение материала, разбитое (пункты, подпункты) с необходимыми ссылками на источники, использованные автором; 4) заключение; 6) список использованной литературы (не менее 5 первоисточников). Текст реферата базируется на научных подходах и определениях.

Методические рекомендации по подготовке:

Повторение лекционного материала, использование рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 5.1. рабочей программы дисциплины.

Посещение консультаций преподавателя.

### 5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Итоговый тест (с ответами) для проверки сформированности компетенций

#### ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические показатели деятельности туристской организации

**Вопрос № 1.** Метод тайный покупатель относится к данным методам управления качеством, назовите его.

Правильный ответ: Экспертные методы.

**Вопрос № 2.** В данном аспекте качество рассматривается как результат потребления или потребительской стоимости исследуемого объекта.

Правильный ответ: Экономический аспект.

**Вопрос № 3.** Выберите методы управления качеством. Последовательность цифр записывайте без пробелов, запятых и других дополнительных символов.

Например: 357

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 1 | социально-психологические       |
| 2 | экономические                   |
| 3 | внутрифирменные                 |
| 4 | инженерно-технологические       |
| 5 | экологические                   |
| 6 | организационно-распорядительные |

Правильный ответ: 1246

**Вопрос №4.** Программу «0 дефектов» предложил:

Правильный ответ: Филипп Кросби.

**Вопрос № 5.** Цикл Деминга включает четыре этапа работ в области менеджмента качества. Последовательность цифр записывайте без пробелов, запятых и других дополнительных символов. Например: 357

|   |                         |
|---|-------------------------|
| 1 | планирование            |
| 2 | сбыт                    |
| 3 | управление              |
| 4 | проверка результатов    |
| 5 | корректирующие действия |
| 6 | Выполнение работ        |

Правильный ответ: 1645

**Вопрос № 6.** Данная диаграмма "причина – результат", или причинно-следственная диаграмма, позволяет сделать привязку проблем к потенциальным причинам ошибок и изобразить эту связь графически.

Правильный ответ: диаграмма Исикавы.

**Вопрос № 7.** Российский опыт управления качеством включает в себя следующие

концепции. Последовательность цифр записывайте без пробелов, запятых и других дополнительных символов. Например: 357

|   |          |
|---|----------|
| 1 | МАК      |
| 2 | КАНАРСПИ |
| 3 | КФН      |
| 4 | БИП      |
| 5 | EFQM     |

Правильный ответ: 24

**Вопрос № 8. 4 смертных греха-это программа....**

Правильный ответ: А. Фейгенбаума.

**Вопрос № 9. Совокупность управленческих процессов, основанных на изучении лучших практик и направленных на постоянное совершенствование организации в отношении качества.**

Правильный ответ: СМК.

**Вопрос № 10. Процесс сравнения своей деятельности с лучшими компаниями на рынке и в отрасли с последующей реализацией изменений для достижения и сохранения конкурентоспособности-?**

Правильный ответ: бенчмаркинг

**Вопрос № 11. Установленный порядок регистрации групп туристов ограничивается временем: 15 минут - группа до ??человек, 40 минут - группа от 30 до 100 человек.**

**Ответ запишите числом.**

Правильный ответ: 30

**Вопрос № 12. Данная концепция представляет собой модель, предназначенную для помощи в оценке клиентского сервиса.**

Правильный ответ: «SERVQUAL»

**Вопрос № 13. Устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности (последовательность работ), которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя**

Правильный ответ: Бизнес-процесс

**Вопрос № 14. Кедотт и Терджен предложили четыре классификационные позиции для определения важности элементов обслуживания с точки зрения удовлетворения нужд потребителей. Перечислите их.**

Правильный ответ: Приносящие разочарование элемент ☐ Приносящие удовлетворение элементы ☐ Нейтральные элементы ☐ Критические элементы ☐

**Вопрос №15. Прочитайте текст и установите соответствие.**

| Гуру качества |            | Инструмент\метод\концепция |                 |
|---------------|------------|----------------------------|-----------------|
| А             | Деминг     | 1                          | AQI             |
| Б             | Фейгенбаум | 2                          | PDCA            |
| В             | Ишикава    | 3                          | Кружки качества |
| Г             | Джуран     | 4                          | Смертные грехи  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|          |          |
|----------|----------|
| <b>А</b> | <b>Б</b> |
| 3        | 5        |

Правильный ответ:

|          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|
| <b>А</b> | <b>Б</b> | <b>В</b> | <b>Г</b> |
| 2        | 4        | 3        | 1        |

**Вопрос № 16.** Диаграмма, инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать.

Правильный ответ: Диаграмма Парето.

**Вопрос № 17.** Согласно ГОСТ Р 50681-2010 Национальный Стандарт Российской Федерации Туристские услуги. Проектирование туристских услуг, основными требованиями к туристским услугам и условиям обслуживания туристов являются

Правильный ответ: эргономичность и соответствие назначению.

**Вопрос № 18.** Турфирма-исполнитель обязана не позднее этого срока до начала путешествия передать потребителю документы, удостоверяющие право туриста на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, ваучер, договор добровольного страхования (страховой полис), а также договор о реализации туристского продукта:

Правильный ответ: 24 часа.

**Вопрос № 19.** Реализация отдельных туристских услуг (туристского продукта) может осуществляться в электронном виде?

Правильный ответ: да.

**Вопрос № 20.** Менеджер по формированию туристского продукта должен иметь высшее профессиональное образование в сфере туризма и стаж работы в сфере туризма не менее 2 лет или высшее профессиональное образование (экономическое), дополнительное профессиональное образование по специальности "Туризм" и стаж работы в сфере туризма не менее ?? лет

Правильный ответ: 2.

**Вопрос № 21.** Для ведения туристской деятельности необходимо:

| Номер слова | Слово (словосочетание)                                                              |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.          | получить лицензию и провести регистрацию в Едином федеральном реестре туроператоров |
| 2.          | получить лицензию                                                                   |
| 3.          | .<br>регистрация в Едином федеральном реестре туроператоров                         |

Правильный ответ: 3.

**Вопрос № 22. Основными показателями качества туристских услуг являются:**

| Номер слова | Слово (словосочетание)                      |
|-------------|---------------------------------------------|
| 1.          | соответствие услуг международным стандартам |
| 2.          | уровень доступности                         |
| 3.          | удовлетворенность туристов                  |
| 4.          | наполненность услуг                         |
| 5.          | надежность услуг                            |

Правильный ответ: 23

**Вопрос № 23. Наличие рекламных проспектов, каталогов, брошюр и пр., расположенных в доступном для посетителей месте является обязательным для турфирмы.**

**Верно\неверно**

Правильный ответ: Верно

**Вопрос № 24. Согласно Гост Р 50690-2017 Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования экскурсионные услуги включают в себя**

| Номер слова | Слово (словосочетание)                           |
|-------------|--------------------------------------------------|
| 1.          | Информационно-рекламные услуги                   |
| 2.          | Услуги по организации питания                    |
| 3.          | Консалтинговые услуги                            |
| 4.          | Услуги экскурсоводов, гидов и гидов-переводчиков |
| 5.          | Услуги сопровождающих                            |

Правильный ответ: 45

**Вопрос № 25. Международная гостиничная конвенция гласит: «Владельцу гостиницы рекомендуется предоставлять бесплатное обслуживание одному представителю тур агента (сопровождающий, гид, шофер, руководитель группы и т.п.), сопровождающему группу не менее чем из ?? человек.**

Правильный ответ: 15.

## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами института.

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит аттестацию обучающихся за прошедший период. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги текущей аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

- результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;
- результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;
- результаты выполнения контрольных работ;
- результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;
- результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);
- посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;
- своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.
- результаты прохождения контрольных точек по дисциплине.

**Промежуточная аттестация** обучающихся института является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием оценок знаний обучающихся «зачтено», «не зачтено».

## 7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

| Категории обучающихся по нозологиям |                                                                            | Методы обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| с нарушениям и зрения               | Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой                 | Аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания.<br>Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения:                                                                                                                                                                                       |
|                                     | Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой | визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания;<br>аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;<br>аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие. |

|                                              |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| С нарушениям и слуха                         | Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный                    | визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания.<br>Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха:                                                                                                                                                                          |
|                                              | Слабослышащие .<br>Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой | аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;<br>аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания;<br>аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие. |
| С нарушениям и опорно-двигательного аппарата | Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой                    | визуально-кинестетические;<br>аудио-визуальные;<br>аудиально-кинестетические;<br>аудио-визуально-кинестетические.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

| Категории обучающихся по нозологиям |              | Образовательные ресурсы |                                                                                |       |                                                 |                                                                                    |
|-------------------------------------|--------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |              | Электронные             |                                                                                |       |                                                 | Печатные                                                                           |
|                                     |              | тимедиа                 | графические                                                                    | аудио | текстовые, электронные аналоги печатных изданий |                                                                                    |
| С нарушениями зрения                | Слепые       | АФ                      | АЭ<br>(например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)) | +     | АЭ<br>(например, аудио описание)                | АЭ<br>(например, печатный материал, выполненый рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля) |
|                                     | Слабовидящие | АФ                      | АФ                                                                             | +     | АФ                                              | АФ                                                                                 |

|                                             |               |    |   |                                                   |   |   |
|---------------------------------------------|---------------|----|---|---------------------------------------------------|---|---|
| С нарушениями слуха                         | Глухие        | АФ | + | АЭ<br>(например, текстовое описание, гиперссылки) | + | + |
|                                             | Слабослышащие | АФ | + | АФ                                                | + | + |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата |               | +  | + | +                                                 | + | + |

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

| Категории обучающихся по нозологиям         | Форма контроля и оценки результатов обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| С нарушениями зрения                        | устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;<br>с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| С нарушениями слуха                         | – письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;<br>с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата | письменная проверка, с использованием специальных технических средств (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;<br>устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;<br>с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др. |

### 7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

## **7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.