

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.03.2025 08:02:41
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета

Высшей школы туризма и
социальных технологий

Протокол от 26.08.2024 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

Основы туризма и гостиничного дела

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Туризм и индустрия гостеприимства»

наименование образовательной программы

43.03.03 «Гостиничное дело»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Алексеева Н.Д., директор Высшей школы
туризма и социальных технологий, кандидат
философских наук, доцент

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-5	Способен к разработке и формированию туристского продукта, к продвижению и реализации услуг	ИПК-5.1. Осуществляет поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации для формирования туристских продуктов (информации по туризму, географии, истории, архитектуре, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др.) ИПК-5.2. Проводит мониторинг реализации туристских продуктов

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

владеть навыками:

- сбора и первичной обработки информации для разработки туристского продукта;
- анализа базовых статистических и справочных данных о различных видах туризма и гостеприимства;

уметь:

- находить, анализировать и обрабатывать информацию по туризму, географии, истории, архитектуре, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и регионов;
- проводить мониторинг реализации туристских продуктов в соответствии с поставленными задачами, опираясь на ключевые показатели спроса и удовлетворённости туристов;

знать:

- историю становления и развития индустрии туризма и гостеприимства;
- основные причины появления туризма и его социально-экономическое значение;
- современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и туризма;
- системы классификаций туризма, типологию гостиниц и иных средств размещения.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Введение в основы туризма и гостеприимства	ПК-5
2	История развития индустрии туризма и гостеприимства	ПК-5
3	Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства	ПК-5
4	Транспорт в системе туристской индустрии	ПК-5
5	Основные понятия и классификация туризма	ПК-5
6	Роль гостиничных услуг в туризме. Ресторанный бизнес	ПК-5
7	Понятие гостиничной услуги и ее виды	ПК-5
8	Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве.	ПК-5
9	Структура управления туризмом в России. Характеристика международного туристского рынка	ПК-5
10	Проблемы и тенденции развития туристского и гостиничного бизнеса	ПК-5

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Вопросы для подготовки к экзамену

ПК-5. Способен к разработке и формированию туристского продукта, к продвижению и реализации услуг.

1. Какова главная цель Федерального закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»?
2. Дайте определение понятия «туризм» по ФЗ-132. Чем оно отличается от более широкого понимания туризма?
3. Что такое «туристская деятельность» в соответствии с ФЗ-132?
4. В чём разница между внутренним, выездным и въездным туризмом согласно ФЗ-132?
5. Что подразумевается под социальным туризмом согласно ФЗ-132?
6. Кто такой «турист» по ФЗ-132 и каковы критерии признания лица туристом?
7. Чем «турист» отличается от «экскурсанта» по ФЗ-132?
8. Что понимается под «туристскими ресурсами» и приведите примеры?
9. Как ФЗ-132 определяет термин «туристская индустрия» и что в неё входит?
10. Что такое «туристский продукт» в контексте ФЗ-132 и каковы его основные составляющие?
11. В чём разница между туроператорской деятельностью и турагентской деятельностью по ФЗ-132?
12. Как ФЗ-132 определяет «туроператора» и каковы его основные функции и обязанности?
13. Кто такой «турагент» по ФЗ-132 и какие сведения о нём вносятся в единый федеральный реестр?
14. Что такое «субагент» в туризме и в каких случаях турагент может передать ему поручение туроператора?
15. Как в ФЗ-132 определяется «заказчик туристского продукта» и может ли им быть не сам турист?
16. Что такое «формирование туристского продукта» по ФЗ-132 и какие договоры заключает туроператор?
17. В чём суть «продвижения туристского продукта» и какие способы его осуществления?
18. Как трактуется «реализация туристского продукта» в ФЗ-132 и кто может её осуществлять?

19. Кто такой «экскурсовод (гид)» по ФЗ-132 и какие требования к нему предъявляются?
20. Кого называют «гидом-переводчиком» и чем он отличается от экскурсовода?
21. Раскройте понятие «инструктор-проводник». Для каких туристских маршрутов требуется его сопровождение?
22. Что такое «экстренная помощь» в сфере выездного туризма по ФЗ-132 и в каких случаях она оказывается?
23. Какова суть «электронной путёвки» согласно ФЗ-132?
24. Как ФЗ-132 определяет «сельский туризм» и какие особенности его организации?
25. Каким образом закон регулирует «детский туризм» и кто считается «детским туристом»?
26. Что понимается под «системой навигации и ориентирования в сфере туризма»?
27. Что такое «туристский информационный центр» и какие функции он выполняет?
28. Как ФЗ-132 определяет «туристский маршрут» и какие объекты могут в него входить?
29. Как в ФЗ-132 трактуется «средство размещения» и какие объекты не относятся к гостиницам?
30. Чем «гостиница» отличается от других форм средств размещения в контексте ФЗ-132?
31. Что входит в понятие «гостиничные услуги» по ФЗ-132?
32. Что такое «классификация гостиниц» и какие критерии учитываются при её проведении?
33. Зачем нужна «классификация горнолыжных трасс и пляжей» по ФЗ-132 и каковы цели этого процесса?
34. Что подразумевается под «национальным туристским маршрутом» и кто определяет его статус?
35. Какие сведения собираются в «единой информационной системе электронных путёвок»?
36. Какие обязанности установлены для туроператоров и турагентов с целью защиты интересов туристов согласно ФЗ-132?
37. Почему договор о реализации туристского продукта важен и какие основные разделы в нём указываются?
38. Какие могут быть последствия для туроператора при неисполнении обязательств перед туристом по договору?
39. В чём разница между «организованным» туризмом и «самодеятельным» туризмом?
40. Как органы власти субъектов и муниципалитеты вовлечены в реализацию ФЗ-132, например в Самарской области?
41. Какие виды государственной поддержки туризма предусмотрены в РФ, и как они влияют на развитие отрасли?
42. Что такое «устойчивый туризм» и какие шаги могут предпринять туристские компании и гостиницы для его развития?
43. Какие основные виды транспорта востребованы в туристской индустрии и как выбор транспорта влияет на стоимость тура?
44. Какие изменения в туризме произошли в XX веке и что способствовало массовому развитию международного туризма?
45. Почему туризм рассматривается как многофункциональная деятельность и в чём его межотраслевой характер?
46. Чем объясняется обязательная классификация гостиниц и средств размещения в ряде случаев?
47. Какие основные категории (звёзды) могут присваиваться гостиницам и на что они влияют?
48. В чём заключается процедура проведения классификации гостиниц в России?
49. В каких случаях средства размещения могут быть освобождены от обязательной классификации?
50. Каковы основные виды гостиничных услуг в контексте обслуживания гостей?
51. Какие права и обязанности имеет гость в гостинице?

52. Что такое «книга отзывов и предложений» и зачем она нужна в гостиничной сфере?
53. Как взаимосвязаны ФЗ-132 и правила, регулирующие деятельность гостиниц, в части защиты прав потребителей?
54. Какие основные требования предъявляются к безопасности гостей в гостинице?
55. Почему важно соблюдать санитарно-эпидемиологические требования в гостинице и какие органы следят за этим?
56. В чём отличие «хостела» от стандартной гостиницы с точки зрения обслуживания?
57. Что такое «мотель» и в чём его специфика по сравнению с другими гостиницами?
58. Какую роль играют «курортные отели» в туристской отрасли и чем они отличаются от городских гостиниц?
59. Что понимается под «расчётным часом» в гостинице и почему он важен?
60. Какие документы оформляются при заселении гостя в гостиницу и как это регламентировано?
61. Каким образом ФЗ-132 регулирует вопросы ценовой политики гостиниц?
62. Какие требования к квалификации персонала гостиницы вытекают из общих положений ФЗ-132?
63. Каковы основные обязанности администратора гостиницы в процессе обслуживания туристов?
64. В чём состоят задачи службы безопасности гостиницы с точки зрения защиты прав туристов?
65. Как МЧС России участвует в контроле пожарной безопасности в гостиницах?
66. В чём специфика «круглосуточного обслуживания номеров» и почему оно важно для уровня сервиса?
67. Какие виды страхования могут применяться в гостиничном деле в рамках общего регулирования туристической индустрии?
68. Как турист может отстаивать свои права при конфликте с гостиницей (несоответствие условий проживания заявленным)?
69. Что такое «гарантированное бронирование» и чем оно отличается от негарантированного?
70. Какая роль у Министерства экономического развития РФ в сфере туризма после упразднения Ростуризма?
71. Почему важно качественное обучение персонала гостиницы с точки зрения ФЗ-132?
72. Что такое «сезонность» в гостиничном бизнесе и как она влияет на ценообразование?
73. Какие основные документы должен иметь отель, чтобы вести деятельность в правовом поле ФЗ-132?
74. Что входит в обязанности горничной в гостинице и почему это важно для качества обслуживания?
75. Почему сервисная культура персонала важна для конкурентоспособности гостиничного предприятия?
76. Как гостиницы могут способствовать развитию «устойчивого туризма» на практике?
77. Что такое «номерной фонд» гостиницы и какие факторы учитываются при его формировании?
78. Каким образом ФЗ-132 регулирует вопрос оказания дополнительных услуг (СПА, спортзалы) в гостинице?
79. Какие требования к информационному обеспечению туристов при заселении в гостиницу предусматриваются законом?
80. Каковы основные причины отказа гостиницы в размещении гостя и насколько это законно?
81. Что такое «регистрация гостей» в контексте гостиничного бизнеса и какие документы при этом оформляются?
82. Как гостиничный бизнес учитывает интересы и потребности гостей с ограниченными возможностями здоровья?

83. В чём заключается отличие «контрактной цены» при размещении туристов от публичной цены в гостинице?
84. Какова роль служб питания (ресторана, бара) в гостиничном комплексе и какие требования к ним предъявляются?
85. Какая ответственность может наступить у гостиницы при пропаже или порче личных вещей гостя?
86. Что такое «персональные данные гостей» и как гостиницам надлежит их обрабатывать?
87. Как проходит процедура проверки полноты и качества обслуживания гостей при отъезде (check-out)?
88. Почему важно следовать законодательным требованиям к рекламе гостиничных услуг?
89. В каких случаях может потребоваться взаимодействие гостиницы с органами внутренних дел при размещении гостей?
90. Как техническое оснащение гостиницы влияет на удовлетворённость туристов и рейтинг объекта размещения?
91. Что такое «кост-центр» (центр затрат) в гостинице и как он влияет на управление предприятием?
92. Зачем гостиницам проводить внутренние проверки качества обслуживания и какие методы при этом используются?
93. Каким образом гостиницы могут участвовать в региональных программах развития туризма и инфраструктуры?
94. Что включает в себя понятие «менеджмент в гостиничном деле»?
95. Почему важно вести статистику загрузки номеров в гостинице и как она используется?
96. В чём особенности «гостиниц при аэропортах» и какова их целевая аудитория?
97. Какой порядок действий гостиницы при обнаружении у гостя опасных предметов или подозрительной активности?
98. Как трактуется «форс-мажор» (непреодолимая сила) в договорах на оказание гостиничных услуг?
99. Как гостиницы могут взаимодействовать с туристическими компаниями для продвижения своих услуг?
100. В чём заключается перспективное развитие законодательства РФ в сфере туризма и гостиничного дела?

3. «Ключи» правильных ответов к заданиям

«Ключи» правильных ответов к заданиям открытого типа приводятся при подготовке образовательной программы к процедуре государственной аккредитации в качестве Приложения к оценочным материалам по дисциплине.