

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
качеству образования

_____ И. А. Долгова

16 апреля 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

КОНСУЛЬТАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Направление подготовки:	45.03.02 Лингвистика
Профиль подготовки:	Перевод и межкультурная коммуникация
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки:	2025

Самара
2025

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Вид аттестации и оценочных средств
ПК-3. Способен осуществлять профессиональную межкультурную коммуникацию и выступать посредником между представителями своей и иноязычной культуры в профессиональной сфере общения.	ПК-3.И-2. Оказывает консультативно-коммуникативное сопровождение профессиональной деятельности	ПК-3.И-2.3-1. Знает основные профессиональные сферы применения консультативно-коммуникативного сопровождения	Текущий контроль: устный опрос, доклад, промежуточный тест. Промежуточная аттестация: контрольное задание, ФОС на зачете.
		ПК-3.И-2.У-1. Умеет проводить информационно-поисковую деятельность в сферах межкультурного общения (туризм, образование, индустрия гостеприимства и пр.)	
		ПК-3.И-2.У-2. Умеет анализировать полученную информацию и оказывать консультации в сферах межкультурного общения (туризм, образование, индустрия гостеприимства и пр.)	
		ПК-3.И-2.В-1. Владеет навыком информационно-поисковой деятельности для предоставления консультаций в сфере межкультурного общения в соответствии с профессиональной задачей	

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям

Раздел 1. Профессиональные требования для работы в сфере туризма и гостеприимства.

1. Какими информационно-поисковыми источниками вы будете пользоваться для предоставления консультаций в сфере межкультурного и межязыкового общения в соответствии с профессиональной задачей?
2. Какие навыки необходимы для работы в сфере туризма?
3. Какие качества нужны для работы в туризме?
4. Чем занимается профессионал в сфере туризма?
5. Какие навыки важны для успешной карьеры в сфере туризма?

Раздел 2. Виды деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

1. Назовите основные виды туристической деятельности.
2. Какие типы отелей и ресторанов существуют?
3. Что входит в дополнительные услуги?

Раздел 3. Правовое регулирование в сфере туристической деятельности и индустрии гостеприимства.

1. Какие правила оказания услуг в туристической сфере и сфере гостеприимства существуют?
2. Раскройте содержание Федерального закона о защите прав потребителей в сфере туристической деятельности и индустрии гостеприимства.
3. в государственных документах
4. Дайте общую характеристику основ туристической деятельности в РФ.
5. В каких государственных документах закреплены правовые основы туристической деятельности?

Раздел 4. Системы информационного обеспечения консультирования в сфере туризма и гостеприимства.

1. Какая главная цель правового регулирования информационного обеспечения туризма?
2. Назовите основные направления использования Интернета в консультационной деятельности в сфере туризма.

Раздел 5. Маркетинг и реклама в туризме.

1. Дайте общую классификацию и характеристику туристских интернет – ресурсов.
2. Какие специализированные порталы и сайты вы можете назвать?
3. Какие порталы для профессионалов турбизнеса вы можете назвать?
4. Охарактеризуйте сайты фирм-туроператоров и туристических агентств.
5. Каковы особенности рекламной деятельности в туризме?

Раздел 6. Консультационное сопровождение клиентов в сфере туризма и гостеприимства. Организация тура по странам выбранного региона.

1. Назовите основные этапы консультирования клиентов и дайте развернутый ответ:
2. Что нужно сделать в первую очередь при работе с возражениями клиента?
3. Какие этапы работы с возражениями клиентов вы знаете?

Раздел 7. Создание туристического продукта. Виды туров. Визовое сопровождение.

1. Назовите этапы создания туристического продукта согласно требованиям и пожеланиям заказчика.
2. Каковы способы донесения информации до заказчика вы можете перечислить?.
3. Что необходимо предпринять чтобы заказчик принял решение о покупке тура?
4. Назовите виды туров и туристические макрорегионы мира.
5. Какие основные требования к оформлению документации при бронировании тур и оформлении разного типа виз для зарубежных поездок?

Раздел 8. Особенности межличностной коммуникации в процессе консультационной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

1. Назовите виды межличностной коммуникации и определите их роль в конфликтных ситуациях межкультурного диалога и работе с клиентами.
2. Как можно оценить ситуации социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм?
3. Что вы предпочтете при выборе способов взаимодействия в соответствии с коммуникативной ситуацией?
4. В чем заключается эффективность коммуникации в аспекте консультационной деятельности?
5. В чем состоит роль культуры в процессе межличностной коммуникации?
6. Раскройте понятие успешной коммуникации, обеспечивающей адекватность социальных и профессиональных контактов.

Раздел 9. Коммуникативные навыки личности как необходимый аспект в профессиональной деятельности в сферах туризма и гостеприимства.

1. Что обеспечивают механизмы межкультурной коммуникации?
2. Какие стереотипы влияют положительно или отрицательно на адекватность профессиональных контактов в процессе консультирования?
3. Каким образом можно мотивировать специалистов в сферах профессиональной работы с клиентами?

Критерии оценки работы на практическом занятии

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
Устный опрос, коллоквиум	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы.	5 баллов

2.2. Темы докладов

1. Определение туристского продукта (турпродукта) и его элементов.
2. Гибкость турпродукта?
3. Содержание характеристики турпродукта «изменчивость».
4. Специфика управления услугой как неосвязаемым продуктом.
5. Характеристика термина «туристская мотивация».
6. Основные сегменты туристского спроса.
7. Классификация мотивационных исходов.
8. Этапы процесса принятия решения о покупке турпродукта.
9. Приоритеты выбора потребителями турфирм при покупке турпродукта.
10. Психологические барьеры преодоления туристом при поездках на отдых в зарубежные страны.
11. Культурный шок и его степени.
12. Пять стадий восприятия туристом чужой страны и ее культуры.
13. Элементы определения содержания турпродукта.
14. Определение понятия «программа обслуживания».
15. Уровни обслуживания туристов.
16. Что следует учитывать при организации деловых туров; фольклорных туров и других видов туров.
17. Варианты обслуживания туристов в ресторанах.
18. В каких случаях туристам выдается сухой паек.
19. Ответственность турфирмы за аннулирование тура.
20. Перечислите рекреационные условия обслуживания туристов.
21. Требования к условиям размещения семейных туристов, путешествующих с целью отдыха.

Шкала и критерии оценки доклада

Критерии	Показатели	Баллы
1. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие теме доклада; – полнота и глубина раскрытия основных понятий; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. 	70
2. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> – круг, полнота использования литературных источников по теме; – привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). 	15
3. Изложение	<ul style="list-style-type: none"> – литературный стиль. 	15

Доклад оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 90 – 100 баллов – «отлично»;
- 70 – 89 баллов – «хорошо»;
- 50 – 69 баллов – «удовлетворительно»;
- менее 50 баллов – «неудовлетворительно»

3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

3.1. Банк контрольных заданий (с указанием компетенции)

- 1) ПК-3.И-2.3-1 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

. Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки называется:

- а) экскурсант;
- б) турист;
- в) паломник;
- г) путешественник.

- 2) ПК-3.И-2.3-1 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в другую страну, с целью удовлетворения своих собственных интересов без помощи посторонних юридических лиц или индивидуального предпринимателя это:

- а) самостоятельный туризм;
- б) плановый туризм;
- в) паломнический туризм;
- г) туристское путешествие.

- 3) ПК-3.И-2.3-1 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется:

- а) туристский ваучер;
- б) туристский маршрут;
- в) туристское требование;
- г) туристская путевка.

- 4) ПК-3.И-2.У-1 Прочитайте текст и установите соответствие.

В туристской индустрии приняты определенные наименования предлагаемых услуг как на английском языке, так и на русском языке.

- 1. beach view BV
- 2. one adult AID

- а. Расчетный час
- б. Все включено

3. all inclusive AL

в. Вид на пляж

4. check in, check out

г. Только для взрослых

--	--	--	--

5) ПК-3.И-2.У-2 Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Распространенный тип гостиниц с характерным набором услуг, включающим предоставление номера и плотного завтрака, откуда и пошло название. Плата за номер также включает ежедневную уборку номера и одноразовые туалетные принадлежности. Остальные услуги оплачиваются по факту приобретения. Ориентированы на индивидуальных туристов, останавливающихся на различные сроки. Размер может существенно различаться: от 5 до 50 номеров.

1. Хостел
2. Гостиница типа Bed and Breakfast
3. Мотель

--

3.2. Ключи к контрольным заданиям

Задание	Ответ
ПК-3.И-2.3-1	б турист-лицо, посещающее страну (место) временного пребывания
ПК-3.И-2.3-1	а самодеятельный туризм, организуемый туристами самостоятельно
ПК-3.И-2.3-1	а туристский ваучер- это документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания
ПК-3.И-2.У-1	1в, 2г, 3б, 4а
ПК-3.И-2.У-2	2

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
50-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

