

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института управления и  
государственной службы  
Р.Г. Харьковский

(подпись)

02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной дисциплине

«Введение в специальность»

43.03.02 Туризм

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Разработчик:

старший преподаватель

(подпись)

Степанюга Л.А.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

от «04» 02 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой

(подпись)

Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине  
«Введение в специальность»**

**Задания закрытого типа**

**Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

*1. Выберите один правильный ответ*

Какие услуги предоставляют гостиницы?

- А) Проживание, питание, развлечения
- Б) Только проживание
- В) Только питание
- Г) Только развлечения

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*2. Выберите один правильный ответ*

Какой тип номера в гостинице включает одну кровать?

- А) Стандартный номер
- Б) Полулюкс
- В) Люкс
- Г) Апартаменты

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*3. Выберите один правильный ответ*

Как классифицируются гостиницы по количеству звезд?

- А) От одной до пяти звезд
- Б) От двух до семи звезд
- В) От трех до десяти звезд
- Г) От четырех до шести звезд

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*4. Выберите один правильный ответ*

Что такое гостиница?

- А) Место для временного проживания туристов
- Б) Ресторан быстрого питания
- В) Транспортная компания
- Г) Магазин сувениров

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*5. Выберите один правильный ответ*

Чем должен руководствоваться специалист при выборе предложения для клиента?

- А) Личными предпочтениями
- Б) Потребностями и интересами клиента
- В) Популярностью продукта/услуги
- Г) Собственной выгодой

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

6. Что из перечисленного не является мерой пожарной безопасности в туризме? Выберите один правильный ответ.

- А) Проверка наличия огнетушителей
- Б) Использование открытого огня в лесу
- В) Изучение плана эвакуации
- Г) Проверка исправности электропроводки

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

7. Что из перечисленного не является видом услуг страхования в туризме? Выберите один правильный ответ.

- А) Медицинское страхование
- Б) Страхование багажа
- В) Страхование от несчастных случаев
- Г) Страхование автомобиля

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

8. Что из перечисленного не является страховым случаем в туризме? Выберите один правильный ответ.

- А) Болезнь во время путешествия
- Б) Потеря багажа
- В) Несчастный случай
- Г) Покупка сувениров

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

9. Какой международный документ регулирует стандарты обслуживания в гостиницах? Выберите один правильный ответ.

- А) Международные гостиничные правила (МГР)
- Б) Международные стандарты ISO
- В) Конвенция о защите прав потребителей
- Г) Всемирный кодекс этики туризма

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

10. Какой документ устанавливает требования к классификации гостиниц в России? Выберите один правильный ответ.

А) ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Б) ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

В) Федеральный закон «О туристской деятельности в Российской Федерации»

Г) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

### Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между показателями гостиничной деятельности и их значением.

| Показатель                                    | Значение                                                                |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1) Коэффициент загрузки номеров               | А) Среднее количество гостей, проживающих в одном номере                |
| 2) Средний доход на один номер (ADR)          | Б) Процент заполненности номеров относительно общего количества         |
| 3) Средняя продолжительность пребывания гостя | В) Доход, полученный от аренды одного номера за определённый период     |
| 4) Средний доход на доступный номер (RevPAR)  | Г) Среднее время проживания гостя в отеле                               |
| 5) Количество занятых комнат                  | Д) Общий доход отеля, разделенный на общее количество доступных номеров |

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-Д, 5-А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

2. Установите соответствие между моделями организации гостиничной деятельности и их характеристиками.

| Модель                 | Характеристика                                                                 |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Франчайзинг         | А) Независимое управление отелем                                               |
| 2) Менеджмент-контракт | Б) Владельцы гостиниц платят роялти и маркетинговые сборы компании-франчайзеру |
| 3) Независимый отель   | В) Управление отелем профессиональной управляющей компанией                    |
| 4) Лизинг              | Г) Аренда имущества с возможностью последующего выкупа                         |

- 5) Совместное предприятие                      Д) Партнёрство нескольких компаний для управления гостиницей

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г, 5-Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*3. Кого относят к числу наиболее древних путешественников? Установите соответствие между историческими фигурами и их вкладом в путешествия.*

| Историческая фигура | Вклад в путешествия                                                                                                     |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Геродот          | А) Греческий историк, известный своими описаниями путешествий и культур разных народов                                  |
| 2) Марко Поло       | Б) Венецианский купец, совершивший путешествие в Китай и написавший книгу о своих приключениях                          |
| 3) Ибн Баттута      | В) Арабский путешественник, посетивший большую часть исламского мира и оставивший подробные записи о своих путешествиях |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*4. Установите соответствие между определением термина «путешествие» и его интерпретациями.*

| Термин         | Интерпретация                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Путешествие | А) Перемещение людей в пространстве с целью отдыха, образования или работы<br>Б) Туризм, связанный с посещением достопримечательностей<br>В) Любое перемещение человека вне привычной среды обитания<br>Г) Командировка с деловыми целями |

Правильный ответ: 1-А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*5. Установите соответствие между видами туристской документации и их описанием.*

| Вид документации | Описание                                                     |
|------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1) Контракт      | А) Документ, подтверждающий право туриста на получение услуг |

- |               |                                                                                      |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 2) Ваучер     | Б) Договор между туристом и туроператором, определяющий условия предоставления услуг |
| 3) Турпутевка | В) Пакет документов, включающий информацию о маршруте, услугах и условиях поездки    |

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

6. Установите соответствие между видами страхования в туризме и их описанием.

| Вид страхования                      | Описание                                                                       |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Медицинское страхование           | А) Покрывает расходы на лечение и медицинские услуги во время путешествия      |
| 2) Страхование багажа                | Б) Компенсирует убытки в случае потери или повреждения багажа                  |
| 3) Страхование от несчастных случаев | В) Обеспечивает финансовую защиту в случае травм или других несчастных случаев |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1).

### **Задания закрытого типа на установление правильной последовательности**

1. Установите правильную последовательность событий в истории туризма.

- А) Путешествие Марко Поло в Китай
- Б) Открытие Америки Христофором Колумбом
- В) Первое кругосветное путешествие Фернана Магеллана
- Г) Создание первого туристического агентства Томасом Куком
- Д) Организация первого массового тура Томасом Куком
- Е) Появление первого путеводителя
- Ж) Развитие железнодорожных путешествий в России
- З) Развитие авиационных путешествий в XX веке

Правильный ответ: А, Б, В, Е, Ж, Г, Д, З

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

2. Установите правильную последовательность этапов в процессе взаимодействия с туроператором и турагентом.

- А) Выбор турагентства
- Б) Подбор тура оператором
- В) Заключение договора с турагентом
- Г) Подбор тура клиентом
- Д) Оплата тура
- Е) Получение документов от оператора

Ж) Консультация с турагентом

Правильный ответ: А, Ж, Г, Б, В, Д, Е

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*3. Установите правильную последовательность этапов в процессе бронирования и проживания в гостинице.*

А) Подбор гостиницы

Б) Бронирование номера

В) Оплата проживания

Г) Прибытие в гостиницу

Д) Регистрация в гостинице

Е) Проживание в гостинице

Ж) Выписка из гостиницы

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д, Е, Ж

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*4. Установите правильную последовательность этапов в процессе обслуживания в ресторане.*

А) Приём заказа

Б) Подготовка блюда

В) Выбор ресторана

Г) Оплата счета

Д) Подготовка столика

Е) Подготовка и подача блюда

Ж) Приём пищи

Правильный ответ: В, Д, А, Б, Е, Ж, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*5. Установите правильную последовательность этапов в развитии инфраструктуры туризма.*

А) Развитие транспортной инфраструктуры

Б) Строительство гостиниц и других средств размещения

В) Создание экскурсионных маршрутов и объектов показа

Г) Развитие развлекательных комплексов и аттракционов

Д) Формирование информационной инфраструктуры (туристические центры, сайты, путеводители)

Е) Обеспечение коммунальной инфраструктуры (водоснабжение, электроснабжение, канализация)

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д, Е

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*6. Установите правильную последовательность сооружения объектов инфраструктуры туризма.*

А) Строительство дорог и аэропортов

Б) Строительство гостиниц и отелей

- В) Создание парков и зон отдыха
  - Г) Строительство музеев и культурных центров
  - Д) Развитие системы общественного питания
  - Е) Организация туристических информационных центров
- Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д, Е  
Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*7. Установите правильную последовательность событий в программе обслуживания на маршруте.*

- А) Встреча и размещение в гостинице
- Б) Экскурсии и посещение достопримечательностей
- В) Организация питания
- Г) Трансфер до места начала маршрута
- Д) Проводы и отъезд

Правильный ответ: Г, А, В, Б, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*8. Установите правильную последовательность этапов туристического маршрута.*

- А) Планирование маршрута
- Б) Бронирование транспорта и проживания
- В) Оформление путевки
- Г) Проведение экскурсий и мероприятий
- Д) Оценка и анализ маршрута

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

*9. Установите правильную последовательность этапов оформления туристической путевки.*

- А) Подписание договора с туристом
- Б) Подбор тура и согласование условий
- В) Оплата тура
- Г) Получение путевки и других документов
- Д) Консультация с туристом

Правильный ответ: Д, Б, А, В, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

## **Задания открытого типа**

### **Задания открытого типа на дополнение**

1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Туристская индустрия – это \_\_\_\_\_, включающая в себя различные предприятия и организации, предоставляющие услуги туристам.

Правильный ответ: совокупность предприятий

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

2. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Туризм – это \_\_\_\_\_, включающий в себя путешествия и пребывание в местах, находящихся за пределами обычной среды проживания.

Правильный ответ: временный выезд

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

3. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Гостеприимство – это \_\_\_\_\_, проявляемое по отношению к гостям или посетителям.

Правильный ответ: доброжелательность и забота

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

4. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Туристский продукт – это \_\_\_\_\_, предлагаемый туристам и включающий в себя набор услуг и товаров.

Правильный ответ: комплексный пакет

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

5. *Дополните пропущенное слово (словосочетание) в предложении.*

Главная задача специалиста - \_\_\_\_\_ клиента, предлагая ему подходящие услуги и продукты.

Правильный ответ: максимально удовлетворять потребности

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

6. *Дополните пропущенное слово (словосочетание) в предложении.*

Специалист должен учитывать \_\_\_\_\_ каждого клиента, чтобы предложить наиболее подходящие варианты.

Правильный ответ: особенности и предпочтения

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

7. *Дополните пропущенное слово (словосочетание) в предложении.*

Взаимодействие специалиста с клиентом должно основываться на принципах \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: этики и профессионализма

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

8. *Дополните пропущенное слово (словосочетание) в предложении.*

В случае \_\_\_\_\_ бронирования гостем, гостиница имеет право удержать определенную сумму в качестве компенсации.

Правильный ответ: отмены/аннуляции

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

## Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Опишите, какие основные потребности удовлетворяет туристский продукт.*

Правильный ответ: Туристский продукт удовлетворяет такие потребности, как:

- 1) Отдых и развлечение
- 2) Новые впечатления и эмоции
- 3) Обучение и культурное обогащение
- 4) Физическая активность и спорт
- 5) Познание новых мест и культур

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

2. *Назовите и кратко опишите две категории туристов.*

Правильный ответ: Индивидуальные туристы – путешествуют самостоятельно, планируют маршрут и бронируют услуги без помощи туроператора. Групповые туристы – путешествуют в составе организованной группы, все услуги (транспорт, проживание, экскурсии) организованы туроператором.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

3. *Дайте краткое определение социально-культурной сферы и объясните её значение для общества.*

Правильный ответ: Социально-культурная сфера — это область общественной жизни, включающая в себя образование, культуру, здравоохранение, спорт и другие сферы, направленные на удовлетворение духовных и социальных потребностей населения. Она играет важную роль в формировании и поддержании культурного и социального капитала общества, а также в обеспечении качества жизни граждан.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

4. *Перечислите основные законы и нормативные акты, регулирующие туристическую и гостиничную индустрию в Российской Федерации.*

Правильный ответ: Основные законы и нормативные акты, регулирующие туристическую и гостиничную индустрию в РФ, включают:

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (№ 132-ФЗ от 24.11.1996)

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утверждены Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015)

ГОСТы, касающиеся классификации гостиниц и других средств размещения

Санитарные нормы и правила, регулирующие безопасность и качество услуг

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

## Задания открытого типа с развернутым ответом

### 1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Назовите основные типы предприятий, входящих в систему общественного питания и предоставляющих услуги питания для туристов и местных жителей.

Время выполнения – 5 мин.

Ожидаемый результат: Основные типы предприятий входящих в систему общественного питания и предоставляющих услуги питания для туристов и местных жителей:

1. Рестораны: Это предприятия, предлагающие широкий ассортимент блюд и напитков, часто с обслуживанием за столиками. Рестораны могут специализироваться на различных кухнях и уровнях сервиса.
2. Кафе: Это более неформальные заведения, предлагающие легкие блюда и напитки. Кафе часто посещают для быстрого перекуса или встречи с друзьями.
3. Бары: Это заведения, специализирующиеся на напитках, особенно алкогольных. Бары могут предлагать легкие закуски и являются популярными местами для вечернего отдыха.
4. Фастфуд: Это предприятия быстрого питания, предлагающие стандартные блюда, такие как гамбургеры, пицца и сэндвичи. Фастфуд популярен благодаря своей доступности и скорости обслуживания.
5. Буфеты и столовые: Это заведения, предлагающие самообслуживание, где посетители выбирают блюда из предложенного ассортимента. Буфеты и столовые часто встречаются в гостиницах и на предприятиях.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех типов.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

### 2. *Объясните, как нормативно-правовые акты защищают права потребителей в туристической и гостиничной индустрии в Российской Федерации, и приведите примеры конкретных механизмов защиты.*

Время выполнения – 5 мин.

Ожидаемый результат: Нормативно-правовые акты, такие как Закон «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», защищают права потребителей, обеспечивая их безопасность, качество услуг и возможность возмещения ущерба в случае нарушения их прав. Примеры конкретных механизмов защиты:

1. Возврат денежных средств: В случае ненадлежащего качества услуг потребитель имеет право на возврат денежных средств или замену услуги
2. Страхование: Туроператоры обязаны иметь финансовую гарантию, которая обеспечивает защиту туристов в случае банкротства туроператора
3. Информирование: Потребители имеют право на достоверную информацию о предоставляемых услугах, что помогает им принимать обоснованные решения

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее двух механизмов защиты

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

### Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Введение в специальность» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению 43.03.02 Туризм.

Председатель учебно-методической комиссии  
института управления и государственной службы \_\_\_\_\_ Студеникина В.П.

**Лист изменений и дополнений**

| №<br>п/п | Виды дополнений и<br>изменений | Дата и номер протокола<br>заседания кафедры<br>(кафедр), на котором были<br>рассмотрены и одобрены<br>изменения и дополнения | Подпись<br>(с расшифровкой)<br>заведующего кафедрой<br>(заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |