

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) \_\_\_\_\_ 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной дисциплине

«Производственная (сервисная) практика»

43.03.02 Туризм

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Разработчик:

Старший преподаватель

(подпись)

Довгаль Е.А.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

от «04» 02 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой

Туризма и гостиничного дела

(подпись)

Свиридова Н.Д.

2025г.

**Комплект оценочных материалов  
по производственной (сервисной) практике**

**Задания закрытого типа**

**Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

УП-2.1.1.1 *Выберите правильный ответ.*

В процессе прохождения производственной практики в туроператорской компании, вам поручено подготовить пакет документов для оформления визы клиенту. Какой из перечисленных документов является обязательным для большинства стран?

- А) Копия загранпаспорта
- Б) Справка о доходах с места работы
- В) Подтверждение бронирования авиабилетов и отеля
- Г) Фотография установленного образца
- Д) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: Д

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.1), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

УП-2.1.1.2 *Выберите один правильный ответ.*

Проходя практику в службе поддержки туристического агентства, вы получаете звонок от клиента, который находится за границей и столкнулся с проблемой: его рейс отменен из-за погодных условий. Что вы должны сделать в первую очередь?

- А) Сообщить клиенту, что вы не несете ответственности за действия авиакомпании.
- Б) Посоветовать клиенту самостоятельно обратиться в авиакомпанию.
- В) Узнать у клиента номер билета и подробности рейса, а затем связаться с авиакомпанией для решения проблемы.
- Г) Предложить клиенту купить новый билет за свой счет.
- Д) Переключить звонок на старшего менеджера.

Правильный ответ: В

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.1), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

### Задания закрытого типа на установление соответствия

УП-2.1.2.1. *Установите соответствие между термином и его определением*

	Термин	Определение
1	Туроператор	А Предприятие, предоставляющее услуги размещения туристам
2	Тур. агент	Б Организация, занимающаяся разработкой, продвижением и реализацией туристского продукта.
3	Отель	В Компания, занимающаяся продажей сформированного турпродукта потребителю.
4	Экскурсовод	Г Специалист, проводящий экскурсии и предоставляющий информацию о достопримечательностях.

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.1), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

### Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

УП-2.1.3.1. *Расположите шаги процесса бронирования тура в туристическом агентстве в правильном порядке:*

- А) Подтверждение бронирования и оплата тура.
- Б) Консультация с клиентом, выявление его потребностей и предпочтений.
- В) Выбор тура, подходящего клиенту.
- Г) Оформление документов для поездки (ваучер, страховка, авиабилеты).
- Д) Проверка наличия мест и актуальности цен.

Правильный ответ: Б, В, Д, А, Г

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.1), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

### Задания открытого типа

#### Задания открытого типа на дополнение

УП-2.2.1.1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

В процессе оформления тура для клиента, необходимо предоставить ему полную информацию об \_\_\_\_\_, включенных в стоимость тура, а также о дополнительных услугах и их стоимости.

Правильный ответ: услугах

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.1), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

### **Задания открытого типа с кратким свободным ответом**

УП-2.2.2.1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Какие два типа страховок являются наиболее важными для путешественника, выезжающего за границу?

Правильный ответ: Медицинская страховка, страховка от невыезда.

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.1), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

### **Задания открытого типа с развернутым ответом**

УП-2.2.3.1.

Тема: Защита отчета о прохождении производственной (сервисной) практики

Задачи:

Подготовка отчета для защиты о прохождении производственной (сервисной) практики:

- содержание отчета должно отражать описание: Общая характеристика туристского предприятия, Организационная структура управления туристского предприятия, Основные направления деятельности туристского предприятия, Организация работы с поставщиками туристских услуг

- объем отчета – 20 – 30 страниц;

- структура отчета: титульный лист, содержание, введение, основные разделы в соответствии с программой практики, вывод, список использованной литературы, приложения.

- оформление отчета по учебной (ознакомительной практике) – стандартные требования согласно Государственных стандартов оформления документов (ГОСТ 1.5-2001, ГОСТ 7.1-2003).

Время выполнения – 20 часов.

Ожидаемый результат: презентация для защиты отчета о прохождении производственной (сервисной) практики.

Критерии оценивания: подготовка отчета по итогам производственной (сервисной) практики для защиты согласно требованиям по структуре, содержанию и оформлению.

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.1), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

### Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Производственная (сервисная) практика» соответствует требованиям ФГОС ВО.

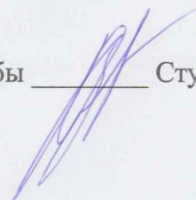
Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

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

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