

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

«04 02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Производственная (организационно-управленческая) практика»
43.03.02 Туризм
«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Разработчик:
Ст. преп.

Степанюга Л.А.

(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного
дела от «04 02 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой Н.Д. Свиридова
(подпись)

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по производственной (организационно-управленческой) практике

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Какой из перечисленных элементов является ключевым в управлении качеством услуг в туристической компании?

- A) Постоянное повышение квалификации сотрудников
- Б) Анализ отзывов клиентов
- В) Разработка новых туристических продуктов
- Г) Все перечисленные элементы важны

Правильный ответ: Г

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК 2 (УК-2.1.), ПК-1 (ПК-1.1), ПК-2 (ПК-1.2.)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Выберите один правильный ответ.

Установите соответствие между функциями и подразделениями туристической компании.

Функции:

Обязанности:

- 1) Разработка и продвижение турков
- 2) Работа с клиентами
- 3) Финансовое планирование
- 4) Управление персоналом
- 5) Организация транспортных услуг

- А. Отдел маркетинга
- Б. Транспортный отдел
- В. Бухгалтерия
- Г. Служба клиентского сервиса
- Д. Кадровая служба

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

Компетенции: УК-4 (УК-4.3.), УК 2 (УК-2.2.), УК-5 (УК-5.2.), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1),

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов планирования и организации тура.

- 1) Заключение договоров с партнерами (гостиницами, транспортными компаниями)
- 2) Определение целевой аудитории и маркетинговых стратегий
- 3) Составление программы тура (маршрут, экскурсии, мероприятия)

- 4) Продажа туров клиентам
- 5) Оценка результатов и обратная связь от клиентов
- 6) Разработка бюджета тура
- 7) Проведение рекламной кампании

Правильный ответ: 2, 3, 6, 1, 7, 4, 5

Компетенции: УК-3 (УК-3.3.), УК-4 (УК-4.3.), УК-5 (УК-5.2.), ПК-1 (ПК-1.1.), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-5 (ПК-5.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Дополните предложение недостающим элементом, чтобы оно отражало суть управленческой деятельности в туризме.

Для успешного функционирования туристической компании необходимо обеспечить _____ взаимодействие между всеми подразделениями, чтобы эффективно планировать, продвигать и реализовывать туристические продукты.

Правильный ответ: слаженное

Компетенции: УК-4 (УК-4.3.), УК-5 (УК-5.2.), УК-6 (УК-6.1.), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-5 (ПК-5.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Ответьте на вопрос

Опишите основные этапы подготовки инвентаря перед началом уборки номера.

Правильный ответ: Перед началом уборки необходимо подготовить тележку с чистящими средствами, полотенцами, сменным бельём и другим необходимым оборудованием. Также проверяется наличие всех инструментов и материалов, необходимых для выполнения работ.

Компетенции: УК-3 (УК-3.3.), УК-4 (УК-4.3.), УК-5 (УК-5.2.), ПК-1 (ПК-1.1.), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-5 (ПК-5.1),

Задания открытого типа с развёрнутым ответом

1. Ответьте на вопрос

Кратко опишите основные задачи менеджера по туризму в процессе организации тура.

Правильный ответ: Менеджер по туризму занимается разработкой маршрутов, подбором отелей и транспорта, составлением программы тура, согласованием цен и условий с партнёрами, продвижением туров и взаимодействием с клиентами.

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК 2 (УК-2.2.), УК-3 (УК-3.3.), УК-6 (УК-6.1.), УК-8 (УК-8.2.), ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-2.1) ПК-5 (ПК-5.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Ответьте на вопрос

Опишите процесс разработки нового туристического продукта с учетом всех этапов, начиная с идеи и заканчивая запуском на рынок. Уделите внимание ключевым этапам планирования, бюджетирования, продвижения и оценки успешности проекта.

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат: Разработка нового туристического продукта начинается с этапа генерации идей. Менеджеры и специалисты отдела маркетинга изучают текущие тренды в отрасли, проводят исследования потребностей целевых групп туристов и анализируют конкурентную среду. После выбора наиболее перспективной идеи проводится тщательное исследование рынка, включающее изучение потенциальных клиентов, определение сезонности спроса и возможностей сотрудничества с партнерами (авиакомпаниями, гостиницами, экскурсионными бюро и пр.).

На этапе планирования разрабатывается концепция тура, определяются маршруты, места посещения, типы размещений и транспортные опции. Важным этапом является составление сметы расходов, оценка стоимости услуг партнеров и формирование итоговой цены для конечного потребителя.

Следующий этап — продвижение разработанного продукта. Здесь используются разнообразные каналы коммуникации: реклама в СМИ, социальные сети, партнерские программы, участие в выставках и ярмарках. Важно создать привлекательную презентацию тура, которая будет мотивировать потенциальных клиентов к покупке.

После запуска продукта на рынок осуществляется мониторинг продаж и сбор обратной связи от клиентов. Это позволяет оценить эффективность проведенных мероприятий, выявить возможные недостатки и скорректировать стратегию дальнейшего развития продукта. Итоговый успех оценивается по количеству проданных туров, уровню удовлетворенности клиентов и финансовым показателям.

Критерии оценивания: наличие в ответе перечисления всех этапов.

Комpetенции: УК-1 (УК-1.2), УК 2 (УК-2.2.), УК-3 (УК-3.3.), УК-4 (УК-4.3.), УК-7 (УК-7.1.), УК-8 (УК-8.2.), ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-2.1) ПК-5 (ПК-3.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Производственная (организационно-управленческая) 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 одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)