

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

**«Технология и организация транспортных услуг»**

для направления подготовки/специальности 43.03.02 Туризм

Направленность программы: Международный туризм и индустрия  
гостеприимства

## 1. Описание показателей (дескрипторов) и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения дисциплины (модуля) включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Компетенции	Показатели* (дескрипторы)	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать	основы правового регулирования и организации туристских перевозок;	основные принципы документационного обеспечения транспортных перевозок туристов	основы правового регулирования и организации туристских перевозок; основные принципы документационного обеспечения транспортных перевозок туристов	Теоретические вопросы
	Уметь	грамотно оформлять необходимую документацию, связанную с перевозочным процессом	грамотно оформлять необходимую документацию, связанную с перевозочным процессом	грамотно оформлять необходимую документацию, связанную с перевозочным процессом	Теоретические вопросы
	Владеть	навыками основных методов анализа социологической и экономической информации для целей планирования и организации туристских перевозок	навыками основных методов анализа социологической и экономической информации для целей планирования и организации туристских перевозок	навыками основных методов анализа социологической и экономической информации для целей планирования и организации туристских перевозок	Теоретические вопросы

ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	Знать	особенности и роль транспортной составляющей в туристском бизнесе;	наиболее существенные аспекты взаимоотношений турфирм с транспортными предприятиями;	технико-экономические особенности, преимущества и недостатки основных видов пассажирского транспорта; особенности технической организации перевозочного процесса	Теоретические вопросы
	Уметь	налаживать партнерские взаимоотношения с транспортными предприятиями;	обеспечить должную безопасность туристов и экскурсантов в процессе перевозки;	обеспечивать туристам и экскурсантам необходимый уровень комфорта при организации туристско-экскурсионных поездок	Теоретические вопросы
	Владеть	навыками грамотно и четко организовать работу транспорта и обслуживающего персонала	навыками грамотно и четко организовать работу транспорта и обслуживающего персонала	навыками грамотно и четко организовать работу транспорта и обслуживающего персонала	Теоретические вопросы

## 2. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

### 2.1. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Перевозки в составе туристского продукта	ОПК-7, ПК-4	Выступление с презентацией/устное сообщение с предоставлением тезисов

2	Правовое обеспечение перевозок в международном и внутреннем сообщении	ОПК-7, ПК-4	Выступление с презентацией/устное сообщение с предоставлением тезисов
3	Перевозка туристов авиационным транспортом	ОПК-7, ПК-4	Выступление с презентацией/устное сообщение с предоставлением тезисов
4	Перевозка туристов железнодорожным транспортом	ОПК-7, ПК-4	Выступление с презентацией/устное сообщение с предоставлением тезисов
5	Перевозка туристов водным транспортом	ОПК-7, ПК-4	Выступление с презентацией/устное сообщение с предоставлением тезисов
6	Перевозка туристов автомобильным	ОПК-7, ПК-4	Выступление с презентацией/устное сообщение с предоставлением тезисов
7	Технологии экскурсионного обслуживания на транспорте.	ОПК-7, ПК-4	Выступление с презентацией/устное сообщение с предоставлением тезисов
8	Показатели качества транспортного обслуживания. Ценовая политика	ОПК-7, ПК-4	Выступление с презентацией/устное сообщение с предоставлением тезисов
9	Промежуточный контроль по дисциплине	ОПК-7, ПК-4	Вопросы к зачету

***Критерии и шкала оценивания выступлений с презентацией / устного сообщения***

***Критерии оценивания доклада***

Критерий 1 Обзор источников информации		
1.	Дан <b>исчерпывающий, глубокий</b> обзор использованных источников информации	<b>2</b>
2.	Обзор использованных источников информации носит <b>поверхностный характер</b>	<b>1</b>
3.	Обзор использованных источников информации <b>не осуществлен</b>	<b>0</b>
Критерий 2. Логика изложения материала		
1.	Материал изложен <b>связно, последовательно.</b>	<b>2</b>
2.	Материал изложен <b>недостаточно связно / последовательно.</b>	<b>1</b>
3.	Материал изложен <b>несвязно / непоследовательно.</b>	<b>0</b>
Критерий 3. Убедительность сформулированных выводов		
1.	Сделаны выводы, которые сформулированы <b>чётко и убедительно.</b>	<b>2</b>
2.	Сделаны <b>не все</b> выводы / сделанные выводы сформулированы <b>недостаточно четко.</b>	<b>1</b>

3.	<b>Выводы не сформулированы.</b>	<b>0</b>
<b>Критерий 4 . Качество выступления с докладом</b>		
1.	<b>Речь автора соответствует</b> требованиям выступления, автору <b>удалось заинтересовать</b> аудиторию, выступление <b>не вышло за рамки</b> регламента.	<b>3</b>
2.	<b>Речь автора соответствует</b> требованиям выступления, автору <b>удалось заинтересовать</b> аудиторию, выступление <b>вышло за рамки</b> регламента.	<b>2</b>
3.	<b>Речь автора не полностью соответствует</b> требованиям выступления, автору <b>не удалось заинтересовать</b> аудиторию, выступление <b>не вышло за рамки</b> регламента.	<b>1</b>
4.	<b>Речь автора не соответствует</b> требованиям выступления, автору <b>не удалось заинтересовать</b> аудиторию, он <b>вышел за рамки</b> регламента.	<b>0</b>

#### Шкала перевода в оценку

<b>9 баллов</b>	<b>5</b>
<b>8-7 баллов</b>	<b>4</b>
<b>6-5 баллов</b>	<b>3</b>
<b>меньше 5 баллов</b>	<b>2</b>

#### *Критерии оценивания презентаций*

<b>Критерий 1 Содержание</b>		
1.	Сформулирована и раскрыта тема. Полностью изложены основные аспекты темы. Указаны источники информации. Использовано более одного ресурса.	<b>3</b>
2.	Сформулирована и раскрыта тема. Ясно изложен материал. Указаны источники информации. Использовано более одного ресурса.	<b>2</b>
3.	Тема раскрыта частично. Некоторый материал изложен некорректно. Не указаны источники информации.	<b>1</b>
4.	Тема не ясна и не раскрыта. Объяснения некорректны или не верны. Не указаны источники информации.	<b>0</b>
<b>Критерий 2. Оформление и дизайн</b>		
1.	Соблюден единый стиль оформления. Презентация не перегружена эффектами, звуками, фонами, они акцентируют внимание на изложенной информации.	<b>3</b>
2.	Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фоны. Цветовое решение подобрано корректно.	<b>2</b>
3.	Слайды просты в понимании. Не использованы эффекты анимации и дизайна. Не соблюден единый стиль оформления.	<b>1</b>
4.	Нет логики в оформлении и чередовании слайдов. Цветовое решение подобрано некорректно. Единый стиль оформления не соблюден.	<b>0</b>
<b>Критерий 3. Корректность текста</b>		
1.	Использован четкий, понятный шрифт. Корректно использовано	<b>3</b>

	выделение (жирный шрифт, курсив, подчеркивание). Изложение соответствует нормам русского языка. Нет ошибок.	
2.	Использован четкий, понятный шрифт. Корректно использовано выделение (жирный шрифт, курсив, подчеркивание). Изложение соответствует нормам русского языка. Нет ошибок.	<b>2</b>
3.	Выбранный шрифт не очень понятен при чтении. Не использованы эффекты выделения текста. Изложение соответствует нормам русского языка. Нет ошибок.	<b>1</b>
4.	Выбранный шрифт – разный, плохо читается. Не использованы эффекты выделения текста. В изложении нарушены нормы русского языка. Допущены ошибки.	<b>0</b>
<b>Критерий 4 . Соответствие цели сопровождения публичного выступления</b>		
1.	Четко сопровождает и дополняет публичное выступление.	<b>3</b>
2.	Достаточно четко соответствует публичному выступлению, сопровождает его.	<b>2</b>
3.	Частично соответствует, дополняет публичное выступление.	<b>1</b>
4.	Не соответствует публичному выступлению.	<b>0</b>

#### Шкала перевода в оценку

<b>12-11 баллов</b>	<b>5</b>
<b>10-9 баллов</b>	<b>4</b>
<b>8-7 баллов</b>	<b>3</b>
<b>меньше 7 баллов</b>	<b>2</b>

#### Критерии и шкала оценивания тестирования

<i>Оценка</i>	<i>Критерий оценки</i>
«отлично»	Выполнение 91-100% тестовых заданий
«хорошо»	Выполнение 80-90% тестовых заданий
«удовлетворительно»	Выполнение 60-79% тестовых заданий
«неудовлетворительно»	Выполнение менее 60% тестовых заданий

### ***2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации***

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено»

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	Эталонный

	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Стандартный
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Пороговый
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### ***3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости***

**Темы для выступления с презентацией /устного сообщения с представлением тезисов на семинарских и практических занятиях:**

##### *1. Перевозки в составе туристского продукта*

1. Транспорт и его роль в туристском обслуживании.
2. Виды транспортного обслуживания туристов.
3. Классификация транспортных путешествий.
4. Мотивация выбора вида перевозки.

##### *2. Правовое обеспечение перевозок в международном и внутреннем сообщении*

1. Договор о воздушной перевозке пассажира.
2. Договор фрахтования воздушного судна.

##### *3. Перевозка туристов авиационным транспортом*

1. Правовое обеспечение перевозок туристов воздушным транспортом.
2. Формы взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний.
3. Договор воздушной перевозки.

4. Особенности воздушной перевозки пассажиров.
5. Работа руководителя туристской группы.
6. Услуги воздушной перевозки.
7. Бортовые услуги и особенности их предоставления.
8. Услуги наземных служб и особенности их предоставления на авиационном маршруте.
9. Правила перевозки туристского багажа.
10. Тарифная и ценовая политика.
11. Скидки и льготы на авиатранспорте.
12. Бонусные программы авиакомпаний.

#### *4. Перевозка туристов железнодорожным транспортом*

1. Правовое регулирование железнодорожных перевозок туристов.
2. Железнодорожный транспорт и его роль в туризме.
3. Организация железнодорожных перевозок туристов в России.
4. Особенности организации железнодорожных перевозок за рубежом.
5. Специальные туристско-экскурсионные поезда и опыт их использования.
6. Технология разработки железнодорожных туров.
7. Оформление железнодорожных билетов.
8. Тарифы, льготы и сборы.
9. Правила перевозки пассажиров и багажа.
10. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте.

#### *5. Перевозка туристов водным транспортом*

1. Правовое регулирование перевозок туристов водным транспортом.
2. Пассажирские линии и круизы.
3. Договорная документация морских и речных круизов.
4. Организация обслуживания туристов на круизах.
5. Экскурсионные и прогулочные рейсы на речных судах.
6. Яхтинг.

#### *6. Перевозка туристов автомобильным*

1. Правовое регулирование автомобильных перевозок.

2. Автобусный туризм.
3. Виды и назначение автобусов.
4. Документационное обеспечение автобусных маршрутов и туров.
5. Организация обслуживания туристов и экскурсантов в автобусе.
6. Автомобильный туризм.
7. Процедура аренды автомобилей.

*7. Технологии экскурсионного обслуживания на транспорте.*

1. Понятие, содержание экскурсионного обслуживания.
2. Классификация экскурсий.
3. Технология подготовки и проведения экскурсий.

*8. Показатели качества транспортного обслуживания.*

1. Основные показатели качества транспортного обслуживания.
2. Ценовая политика

### ***3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации***

#### **Итоговое тестирование**

1. Какова доля транспортных расходов в цене турпакета:

- а) 20 %;
- б) 30 %;
- в) 40 %;
- г) 50 %;
- д) 60 %;
- е) 40 – 60 %.

2. Самый безопасный по статистике вид транспорта:

- а) автомобильный;
- б) железнодорожный;
- в) речной;
- г) морской;
- д) авиационный.

3. Вид транспорта, с которым связывают начало развития международного туризма:

- а) автомобильный;
- б) железнодорожный;
- в) речной;
- г) морской;
- д) авиационный.

4. «Томас Кук и сыновья» - это название крупнейшей и старейшей:

- а) авиакомпании;
- б) железнодорожной компании;
- в) турфирмы;
- г) круизной компании.

5. «Восточный экспресс» курсирует по маршруту:

- а) Лондон – Париж;
- б) Париж – Венеция;
- в) Париж – Стамбул;
- г) Париж – Рим.

6. По итогам 2008 г ода какая авиакомпания России признана лидером по чартерным и регулярным перевозкам туристов:

- а) «Аэрофлот»;
- б) «Внуковские авиалинии»
- в) S – 7;
- г) «Грансаэро».

7. Чартерные авиаперевозки в туризме:

- а) временное явление;
- б) вынужденное явление;
- в) нормальная практика.

8. Тарифы на авиаперевозку ниже:

- а) на регулярных рейсах;
- б) на чартерных рейсах;
- в) в зависимости от региона, сезона, расстояния и других причин.

9. Скидки на детские билеты обязательны на:

- а) регулярных рейсах;
- б) на чартерных рейсах.

10. Количество пассажирских мест на самолете ТУ-154-М:

- а) 300;
- б) 150 – 160;
- в) 350;
- г) 120.

11. Каким классом летят пассажиры чартерного рейса:

- а) экономический;
- б) туристский;
- в) бизнес-класс.

12. Относятся ли метеоусловия в аэропорту вылета или прибытия к обстоятельствам непреодолимой силы:

- а) да;
- б) нет.

13. Назовите г лавные факторы, определяющие необходимость оргнизации «чартерной цепочки»: (3 позиции)

- а) праздничные даты;

- б) длительный курортный сезон;
- в) повышенный спрос на данное направление;
- г) отсутствие регулярного сообщения с туристским центром.

### **Перечень теоретических вопросов к зачету**

1. Роль и место транспортных услуг на туристском рынке.
2. Состояние транспортной системы обслуживания туристов
3. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств
4. Статистика использования транспортных средств при туристских путешествиях
5. Регистрация пассажиров на воздушный рейс
6. Таможенный досмотр при посадке на самолет
7. Санитарно-эпидемиологический досмотр в аэропорту
8. Паспортно-визовый контроль в аэропорту
9. Специальный контроль безопасности полетов
10. Посадка пассажиров на борт воздушного судна
11. Порядок и способы покупки авиабилетов
12. Правила чтения авиабилетов
13. Электронный авиабилет
14. Посадочный талон
15. Правила перевозки пассажиров авиатранспортом
16. Правила перевозки багажа авиатранспортом
17. Правила перевозки ручной клади авиатранспортом
18. Правила перевозки животных авиатранспортом
19. Тарифы авиаперевозок
20. Регулярные авиакомпании РФ
21. Чартерные авиакомпании РФ
22. Договор чартерной перевозки туроператора и авиакомпании
23. Правила чартерных авиаперевозок в РФ
24. Особенности перевозки туристских групп на чартерных рейсах
25. Правила поведения на борту авиалайнера
26. Порядок поведения пассажиров авиатранспорта в чрезвычайных ситуациях
27. Система безопасности авиаперевозок в России и за рубежом
28. Онлайн-регистрация пассажиров на авиарейс
29. Питание на борту самолёта
30. Порядок посадки на борт и высадки с борта самолёта
31. Порядок получения багажа
32. Классификация автобусов
33. Особенности использования автобусов в туризме
34. Правила обслуживания пассажиров автобусами на внутренних маршрутах
35. Правила перевозки детей на внутренних маршрутах
36. Правила перевозки багажа на внутренних рейсах
37. Правила перевозки пассажиров автобусами на международных рейсах
38. Правила перевозки багажа на международных рейсах
39. Обеспечение безопасности туристов, перевозимых автобусным транспортом

40. Порядок аренды автобуса туристской компанией
41. Договор аренды автобуса
42. Организация перевозок пассажиров в автобусах, предоставляемых по договорам или отдельным заказам
43. Особенности обслуживания пассажиров при организации автобусных туров
44. Порядок подбора автомобиля для аренды
45. Стоимость аренды и порядок расчета стоимости аренды автомобиля в России и за рубежом
46. Правила пользования арендованным автомобилем
47. Оплата, оформление, прием и сдача автомобиля
48. Краткая характеристика железных дорог в России
49. Основные виды железнодорожных сообщений
50. Классификация подвижного состава
51. Права пассажира на ж/д транспорте
52. Обязанности пассажира на ж/д транспорте
53. Перевозка багажа на ж/д транспорте
54. Перевозка животных на ж/д транспорте
55. Порядок и способы приобретения железнодорожных билетов
56. Правила чтения железнодорожных билетов
57. Виды железнодорожных билетов
58. Типы виды перевозок пассажиров и багажа водным транспортом в России и за рубежом
59. Организация речных круизов в России
60. Организация обслуживания туристов на речном круизе
61. Порядок покупки и оформления документов для морского круиза
62. Регистрация и посадка на круизный лайнер

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### ***4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов***

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью запланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Выступление с презентацией/устное сообщение с предоставлением тезисов	Индивидуальные задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Индивидуальные задания должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку

## 4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

### Зачет

Зачет имеет целью проверить уровень знаний, полученных студентами и слушателями, степень овладения практическими умениями и навыками в объеме требований учебных программ.

К зачету допускаются студенты (слушатели), выполнившие все требования учебной программы. Заведующий кафедрой по представлению преподавателя может освобождать от сдачи зачета студентов (слушателей), систематически активно работавших в течение семестра и показавших отличные знания по результатам текущего контроля.

При определении уровня достижений обучающихся на зачете учитывается:

- знание программного материала и структуры дисциплины;
- умение выполнять предусмотренные программой задания;
- владение методологией дисциплины, умение применять теоретические знания при решении задач, обосновывать свои действия.

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Для чего преподаватель находит среднюю оценку уровня сформированности компетенций у обучающегося, как сумму всех полученных оценок деленную на число этих оценок.

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета, то обучающийся сдает зачет. Зачет проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов. Перечень теоретических вопросов обучающиеся получают в начале семестра.