

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Чеченский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО  
и.о. зав. кафедрой ТиИГ



П.Н. Мирошниченко

«5» сентября 2017 г.  
Факультет географии и геоэкологии  
кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

По дисциплине (модулю) Б1.В.ДВ.04.02 Стратегии развития туристских  
дестинаций

индекс и наименование дисциплины (модуля) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом

Направление подготовки 43.04.02 Туризм

(шифр и наименование направления подготовки/специальности)

Магистерская программа Устойчивое развитие туризма

код и наименование направленности (профиля)

Грозный 2017

# 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей и критериев оценивания компетенций

В процессе освоения дисциплины «Стратегии развития туристских дестинаций» формируется следующая компетенция:

ПК-14: способность к разработке и внедрению инновационных технологий в туристской индустрии	
Знать:	
Уровень 1	принципы стратегии развития туризма в Российской Федерации, основное содержание Стратегии развития туризма в СКФО до 2035 года
Уровень 2	сущность и функции программно-целевого подхода в планировании развитием туризма, понятия «туристская дестинация»
Уровень 3	маркетинговые методы выявления туристского потенциала для развития туристских дестинаций
Уметь:	
Уровень 1	оперировать содержанием понятия «туристская дестинация»
Уровень 2	использовать методы программно-целевого подхода в планировании развитием туризма
Уровень 3	выявлять механизмы реализации стратегии развития туристских дестинаций
Владеть:	
Уровень 1	понятийным аппаратом стратегического планирования развития туристских дестинаций
Уровень 2	навыками разработки программ развития туристских дестинаций
Уровень 3	маркетинговыми методами выявления туристского потенциала для развития туристских дестинаций

Курс	Семестр	Код и содержание компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
2	3	ПК-14	Знать: – принципы стратегии развития туризма в Российской Федерации; – основное содержание Стратегии развития туризма в СКФО до 2035 года;	Собеседование Тестовые задания Реферат Экзаменационные материалы

			<ul style="list-style-type: none"> <li>– сущности и функции программно-целевого подхода в планировании развитием туризма;</li> <li>– содержание понятия «туристская дестинация»;</li> <li>– маркетинговые методы выявления туристского потенциала для развития туристских дестинаций.</li> </ul>	
			<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оперировать содержанием понятия «туристская дестинация»;</li> <li>– использовать методы программно-целевого подхода в планировании развитием туризма;</li> <li>– выявлять механизмы реализации стратегии развития туристских дестинаций.</li> <li>– использовать понятийный аппарат стратегического планирования развитием туристских дестинаций.</li> </ul>	<p>Собеседование Тестовые задания Реферат Экзаменационные материалы</p>
			<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– понятийным аппаратом по стратегическому планированию развитием туристских дестинаций;</li> <li>маркетинговыми методами выявления туристского потенциала для развития туристских дестинаций;</li> <li>– навыками разработки программ развития туристских дестинаций.</li> </ul>	<p>Собеседование Тестовые задания Реферат Экзаменационные материалы</p>

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания.**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), модули дисциплины/практики*	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			вид	кол-во
1.	Стратегия развития туризма в Российской Федерации: основные принципы, содержание, нормативно-правовое обеспечение.	ПК-14	Собеседование	20
			Тестовые задания	40
			Реферат	25
2.	Туристские дестинации: сущностный аспект и стратегии развития	ПК-14	Собеседование	20
			Тестовые задания	40
			Реферат	25

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Чеченский государственный университет»

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

**Вопросы для собеседования**

по дисциплине «Стратегии развития туристских дестинаций»

1. Понятие «дестинация», «туристская дестинация».
2. Концептуальные основы нормативно-правового обеспечения туризма
3. Национальные стандарты. ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»: ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
4. Национальные стандарты. ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»: ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
5. Национальные стандарты. ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»: ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
6. Национальные стандарты. ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»: ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
7. Национальные стандарты. ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»: ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения
8. Национальные стандарты. ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»: ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
9. Национальные стандарты. ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»: ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
10. Национальные стандарты. ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»: ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения
11. Национальные стандарты. ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»: ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания
12. Национальные стандарты. ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»: ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия

13. Национальные стандарты. ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»: ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования

14. Национальные стандарты. ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»: ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу

15. Национальные стандарты. ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»: ГОСТ Р 53104-2008 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания

16. Национальные стандарты. ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»: ГОСТ Р 53105-2008 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию

17. Национальные стандарты. ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»: ГОСТ Р 53106-2008 Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания

18. Национальные стандарты. ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»: ГОСТ Р 53523-2009 Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания

19. Национальные стандарты. ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»: ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

20. Механизм развития туристских дестинаций.

### **Шкала и критерии оценивания устного ответа:**

Оценка «отлично»	Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине «Стратегии развития туристских дестинаций», но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал.
Оценка «хорошо»	Студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует понятиями функционирования туристских дестинаций. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно.
Оценка «удовлетворительно»	Студент показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда

	присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров.
Оценка «неудовлетворительно»	Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них.

Разработчик 

П.Н. Мирошниченко

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Чеченский государственный университет»

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

**Комплект тестов (тестовых заданий)**

**для текущего контроля**

по дисциплине «Стратегии развития туристских дестинаций»

Раздел: Стратегия развития туризма в Российской Федерации: основные принципы, содержание, нормативно-правовое обеспечение.

1 Законодательную и нормативную базу национальной системы стандартизации составляют:

а). Конституция Российской Федерации, которая относит стандарты к вопросам исключительного ведения Российской Федерации

б). Федеральный закон «О техническом регулировании» и нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации по вопросам стандартизации

в). основополагающие стандарты национальной системы стандартизации

г). все ответы верны

2 Организационно-функциональную структуру национальной системы стандартизации составляют:

а). национальный орган по стандартизации (Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии)

б). научно-исследовательские организации по стандартизации

в). технические комитеты по стандартизации

г). разработчики стандартов

д). все ответы верны

3 В состав фонда документов национальной системы стандартизации входят:

а). межгосударственные, государственные и национальные стандарты, отраслевые стандарты

б). правила стандартизации

в). нормы и рекомендации в области стандартизации

г). общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации

д). все ответы верны

4 Работы в области стандартизации объектов туристской индустрии координируются:

а). Правительством Российской Федерации



б). Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии

в). Техническим комитетом № 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

5 К общенаучным методам стандартизации относятся:

а). наблюдение, эксперимент, анализ, синтез, моделирование, систематизация, классификация и др.

б). унификация (в том числе ограничения, типизация, заимствование), ранжирование, селекция, симплификация, агрегатирование

в). все ответы верны

г). верного ответа нет

6 К специфическими методами стандартизации относятся:

а). наблюдение, эксперимент, анализ, синтез, моделирование, систематизация, классификация и др.

б). унификация (в том числе ограничения, типизация, заимствование), ранжирование, селекция, симплификация, агрегатирование

в). все ответы верны

г). верного ответа нет

7 Объектами стандартизации в туризме является

а). терминология, услуги и процессы, имеющие перспективу многократного воспроизведения и (или) использования

б). только терминология

в). только услуги, имеющие перспективу многократного воспроизведения и (или) использования

г). только процессы, имеющие перспективу многократного воспроизведения и (или) использования

8 Квалификационные характеристики применяются в качестве

а). нормативных документов или служат основой для разработки должностных инструкций, содержащих конкретный перечень должностных обязанностей работников, с учетом особенностей организации труда и управления, а также прав, ответственности и компетентности работников

б). нормативных документов или служат основой для разработки прав, ответственности и компетентности работников

в). верного ответа нет

9 Квалификационная характеристика каждой должности имеет разделы (выберите неверный ответ):

а). «Должностные обязанности»

б). «Должен знать»

в). «Требования к квалификации»

г). «Возраст сотрудника»

10 Согласно ФЗ «О техническом регулировании» стандарт – это

а) документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации,

хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать правила и методы исследований (испытаний) и измерений, правила отбора образцов, требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения;

б) система, в которой устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения;

в) документ, в котором в целях обязательного однократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

11 Согласно ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» безопасность туризма – это:

а) безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий

б) совокупность условий путешествия

в) безопасность туристов (экскурсантов)

12 Согласно ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» безопасность туристской услуги –

это:

а) отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте

б) отсутствие недопустимого риска

в) соответствие туристской услуги предпочтениям потребителя

13 Согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» проектирование туристских услуг (туристского продукта) – это:

а) подготовка и разработка технических и технологических документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия

б) подготовка документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия

в) разработка документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия

14 Согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» комитмент – это:

а) условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения с полной или частичной предоплатой на определенный период времени (сезон)

б) условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения, предусматривающие бронирование определенного количества мест/номеров и оплату за конкретный период проживания определенной группы туристов

в) условия сотрудничества туроператора и турагента

15 Согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» элонтмент – это:

а) условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения с полной или частичной предоплатой на определенный период времени (сезон)

б) условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения, предусматривающие бронирование определенного количества мест/номеров и оплату за конкретный период проживания определенной группы туристов

в) условия сотрудничества туроператора и турагента

16 Согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» стандарты работы персонала – это:

а) документы, разработанные для каждой категории работников туристской организации и содержащие описание технологических процессов оказания услуг, а также основные требования к квалификации, внешнему виду, правилам поведения в процессе оказания туристских услуг

б) документ, который является гарантией того, что туроператор реализует условия тура, заявленные агентом и содержит подробную информацию о предстоящем туре (с перечислением всех его условий)

в) документ, отражающий содержание программы, описание последовательности выполнения операций и условий обслуживания туристов во время осуществления путешествия по конкретному маршруту

17 Согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» к техническим требованиям в туристской индустрии относятся:

а) требования к документам, в том числе картам и схемам путешествий, паспортам трасс туристских походов, схемам трасс маршрутов и т.п.

б) требования, учитывающие инженерные, геологические, геодезические, почвенные и гидрологические характеристики территорий;

в) регламенты использования технических средств, в том числе: паспорта объектов туристской индустрии, инструкции о правилах использования оборудования, туристского снаряжения, других технических изделий, чертежи, рисунки и т.д.

г) все ответы верны

18 Согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» к технологическим требованиям в туристской индустрии относятся:

- а) требования, установленные в технологических картах процессов оказания туристских услуг (туристских маршрутов, экскурсий и пр.);
  - б) требования, предусмотренные в технологических инструкциях;
  - в) требования, предусмотренные национальными стандартами, отраслевыми технологическими нормами;
  - г) квалификационные требования, содержащиеся в должностных инструкциях, стандартах работы персонала и др.
- д) все ответы верны

19 Согласно ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» информация в туристской индустрии – это:

- а) данные о туристских ресурсах турпродуктах, услугах, событиях, природных явлениях, объектах и организациях туристской индустрии.
  - б) сведения об окружающем мире, которые повышают уровень осведомленности человека
- б) информация (от *informatio* – осведомление, разъяснение, изложение, от *informare* – придавать форму) – в широком смысле абстрактное понятие, имеющее множество значений, в зависимости от контекста. В узком смысле этого слова – сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления

20 Согласно ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» средства массовой информации (СМИ) – это:

- а) организационно-технический комплекс, обеспечивающий создание, периодическое распространение и массовое тиражирование текстовой, словесной, образной, звуковой и музыкальной информации (печать, радио, телевидение, интернет) об объектах туристской индустрии, туристских достопримечательностях, маршрутах и др.
- б) средство донесения информации (словесной, звуковой, визуальной), охватывающее большую аудиторию
- в) средства информации, отличающиеся массовой доступностью, периодичностью, корпоративным характером производства и распространения данных (у каждого СМИ есть конкретный издатель)

21 Согласно ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» реклама в туристской индустрии – это:

- а) информация, предназначенная для потребителей туристских услуг, распространяемая любым способом, в любой форме, с использованием любых средств, направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.
- б) 1) любая платная форма неличного предложения и представления идей, товаров и услуг от имени известного спонсора; 2) форма коммуникации, которая пытается перевести качество товаров и услуг на язык нужд и потребностей покупателей

в) от лат. *reclamare* выкрикивать; фр. *reclame*; англ. *advertising* – методика и техника общения, которая предполагает установление контакта между

продавцом и потенциальным покупателем предлагаемой продукции с целью побуждения последнего приобрести эту продукцию

22 Согласно ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» туристские услуги – это:

а) результат деятельности исполнителя услуги (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей потребителя (туриста) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации

б) совершённое одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица действие или деятельность.

в) виды экономической деятельности (такие как перевозка, банковское дело, страхование, туризм, телекоммуникации, реклама, индустрия развлечений, обработка данных и консалтинг), обычно потребляемые в момент их производства в отличие от экономических товаров, которые носят более осязаемый характер

23 Согласно ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» экскурсионные услуги – это:

а) туристские услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий.

б) туристские услуги по удовлетворению познавательных интересов туристов (экскурсантов), включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий.

в) обзорные и тематические экскурсии, пешеходные с использованием различных видов транспорта, производственные экскурсии, экскурсии в музеи, на выставки, в заповедники, в заказники.

24 Согласно ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» экскурсия – это:

а) услуга по удовлетворению познавательных потребностей туристов (экскурсантов), заключающаяся в коллективном (или индивидуальном) посещении и изучении определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

б) наличие темы, квалифицированного руководителя-экскурсовода, экскурсионной группы; показ экскурсионных объектов; движение участников; продолжительность от одного часа до суток.

в) деятельность по организации ознакомления туристов и экскурсантов с экскурсионными объектами в месте временного пребывания без предоставления услуг размещения.

25 Согласно ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» путешествие (туристское путешествие) – это:

а) комплексная туристская услуга, заключающаяся в передвижении/перемещении по какой-либо территории или акватории с общеобразовательными, познавательными, оздоровительными, санаторно-

курортными, деловыми, спортивными и другими целями в течение определенного времени.

б) передвижение по какой-либо территории или акватории с целью их изучения, а также с общеобразовательными, познавательными, спортивными и другими целями

в) перемещение субъекта туризма, осуществляемое пешком или с помощью транспорта, как правило, в течение сравнительно длительного времени и на сравнительно большое расстояние

26 Согласно ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» туристский поход – это:

а) вид путешествия, осуществляемого пешком или активными способами передвижения по определенному маршруту, под руководством квалифицированных специалистов или самостоятельно (силами и средствами самих участников похода).

б) групповое или индивидуальное мероприятие, связанное с перемещением по некому маршруту в рекреационных целях. Спектр походов весьма широк: от неспешной прогулки в лесу, до спуска по порогам

в) автономное пребывание на природе с прохождением заранее выбранного маршрута

27 Согласно ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» средство размещения – это:

а) помещение, используемое организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.

б) какой-либо объект, регулярно или время от времени, предоставляющий потребителям услугу по временному размещению

в) любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и другие

28 Согласно ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» коллективные средства размещения – это:

а) помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.

б) какой-либо объект, регулярно или время от времени, предоставляющий потребителям услугу по временному размещению

в) любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и другие

29 Согласно ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» индивидуальные средства размещения – это:

а) средства размещения общей площадью спальных помещений не более 500 кв. м, используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.

б) какой-либо объект, регулярно или время от времени, предоставляющий потребителям услугу по временному размещению

в) любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и другие

30 Согласно ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» рейтинг размещения; система классификации – это:

а) система, позволяющая проводить оценку средства размещения туристов, его оборудования, оснащения и предоставляемых им услуг.

б) процесс группировки объектов исследования или наблюдения в соответствии с их общими признаками. В результате разработанной классификации создаётся классифицированная система (часто называемая так же, как и процесс – классификацией)

в) процедура, в которой объекты распределяются по группам (классам) в соответствии с численными значениями их переменных, характеризующими свойства этих объектов.

31 Стандарты качества обслуживания бывают

а). технологические, описывающие последовательность выполнения технологических операций (уборки помещений, приема платежей и др.), приемы обслуживания, сервировки и выкладки продуктов и др.;

б). поведенческие, описывающие требования к внешнему виду персонала, правила ведения телефонных переговоров, способы разрешения конфликтных ситуаций, порядок нахождения и поведения в гостевых зонах, правила общения с гостями (правила гостеприимства).

в). все ответы верны

г). верного ответа нет

32 Согласно национального стандарта РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст) процесс оказания услуги (процесс обслуживания) – это:

а) совокупность операций, выполняемых исполнителем без непосредственного контакта с потребителем услуги при реализации результата услуги или организации досуга;

б) совокупность операций, выполняемых исполнителем для потребителя

в) совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуги при реализации результата услуги или организации досуга

33 Согласно национального стандарта РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст) форма обслуживания потребителей – это:

а) разновидность или сочетание методов (способов) обслуживания потребителей;

б) качественное обслуживание потребителей;

в) способы удовлетворения материальных потребностей потребителей

34. Согласно национального стандарта РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст) оценка качества услуги (процесса оказания услуги) – это:

а) количественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям;

б) количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям;

в) качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям

35. Согласно национального стандарта РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст) для видов услуг могут использоваться следующие этапы жизненного цикла (*ВЫЯВИТЕ НЕСООТВЕТСТВИЕ*):

а) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителю;

б) принятие заказа;

в) исполнение заказа;

г) контроль качества исполнения заказа;

д) найм на работу исполнителя

36 Согласно национального стандарта РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст) материальная услуга – это:

а) услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителей услуги;

б) услуга по удовлетворению потребностей потребителей услуги;

в) услуга по удовлетворению всей иерархии потребностей потребителей услуги

37. Согласно национального стандарта РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст) безопасность услуги – это:

а) показатель качества результата, характеризующий степень безопасности для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды;

б) показатель качества результата и процесса оказания услуги, характеризующий степень (риск) опасности недопустимых изменений (утраты) для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды;

в) показатель, характеризующий степень (риск) опасности недопустимых изменений (утраты) для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды

38. Согласно национального стандарта РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст) условия обслуживания потребителей – это:



а) исполнители, воздействующие на потребителя в процессе предоставления услуги;

б) совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе предоставления услуги;

в) мнения потребителя о процессе предоставления услуги;

39. Согласно национального стандарта РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст) метод (способ) контроля качества услуги (процесса оказания услуги) – это:

а) принципы контроля качества услуги (процесса ее оказания);

б) средства контроля качества услуги (процесса ее оказания);

в) совокупность правил, принципов, средств, позволяющих контролировать качество услуги (процесса ее оказания)

40. Согласно национального стандарта РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст) установлена следующая номенклатура основных групп показателей качества (**ВЫЯВИТЕ НЕСООТВЕТСТВИЕ**):

а) показатели назначения;

б) показатели безопасности;

в) показатели надежности;

г) экономико-статистические показатели;

д) показатели профессионального уровня персонала

### **Шкала и критерии оценивания тестовых заданий**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии</b>
«отлично»	Задание выполнено на 91-100%
«хорошо»	Задание выполнено на 81-90%
«удовлетворительно»	Задание выполнено на 51-80%
«неудовлетворительно»	Задание выполнено на 10-50%

Разработчик



П.Н. Мирошниченко

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Чеченский государственный университет»

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

**Темы рефератов**

по дисциплине «Стратегии развития туристских дестинаций»

1. Туристская дестинация: характерные черты и этапы развития.
2. Сущность и содержание туристской дестинации.
3. Развитие курортно-туристской дестинации Кавказские Минеральные Воды.
4. Формирование туристской дестинации: проблемы и перспективы.
5. Концепция развития туристской дестинации (на примере ...)
6. Развитие индустрии туризма в Краснодарском крае в постолимпийский период.
7. Туристская дестинация как ключевой компонент системы туризма.
8. Развитие туристских дестинаций: зарубежный опыт.
9. Развитие туристских дестинаций: отечественный опыт.
10. Туристская дестинация: территориально-географический подход (Н.Лейпер, С. Медлик, М.А. Морозов, ОюА. Никитина и др.)
11. Туристская дестинация: производственный (функциональный подход) (Ф.Котлер, Д. Бухалис, А.Люю и др.)
12. Туристская дестинация: социокультурный подход (Николаев С.С., Дж. Ларсен, Дж. Урри и К. Акс-хаусен).
13. Концепция «бА» туристской дестинации (Д. Бухалис).
14. Составляющие элементы туристской дестинации.
15. Формирование стратегии безопасности развития дестинации оздоровительного туризма.
16. Формирование стратегии безопасности развития дестинации познавательного туризма.
17. Формирование стратегии безопасности развития дестинации спортивного туризма.
18. Теоретико-экономическое содержание понятия «туристская дестинация».
19. Стратегия формирования единого туристского пространства в регионе.
20. Развитие теории туристских дестинаций применительно к крупным городам.

21. Местное сообщество как ключевой фактор развития туристской дестинации.
22. Подходы к определению контента «туристская дестинация» в научном дискурсе.
23. Проблема создания имиджа туристской дестинации.
24. Сетецентрическая модель управления дестинациями как новая парадигма развития индустрии туризма.
25. Сторителлинг дестинаций как современная технология туризма.

### **Методические рекомендации по написанию рефератов:**

*Учебный реферат – это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.*

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

- законодательные и нормативно-методические документы и материалы;
- монографии, учебники, справочники и т.п.;
- научные статьи, материалы из периодической печати;
- электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26

февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2006. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2003. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: <http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf> (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: <http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm> (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: <http://www.starovoitova.ru/rus/main.php>(дата обращения: 22.01.2007).

### **Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

*Структура учебного реферата*

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008

«Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

При реализации программы учебной дисциплины «Стратегии развития туристских дестинаций» применяется письменная работа в форме реферата. Реферат является важнейшей формой самостоятельной работы обучающихся. Это одно из первых исследований, в котором студенты проявляют и развивают свои творческие способности, изучая определенную тему за рамками учебного материала.

Также в рамках дисциплины «Стратегии развития туристских дестинаций» осуществляется подготовка презентаций для визуализации докладов при защите.

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

– Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

– На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

– Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

### **Шкалы и критерии оценивания:**

<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>	<b>Баллы</b>
Актуальность реферированного текста	Актуальность проблемы; самостоятельность в постановке проблемы, Полное освещение основных вопросов; Наличие анализа, сравнительного анализа, контент-анализа	0-20
Степень раскрытия сущности проблемы	соответствие плана теме реферата; соответствие содержания теме и плану реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по	0-30

	рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	
Соблюдение требований по оформлению реферата	правильное оформление ссылок на используемую литературу; правильное оформление библиографического списка, грамотность и культура изложения; владение терминологией; соблюдение требований к объему реферата; культура оформления.	0-30
Защита реферата	Умение презентовать тему, структурировать свое выступление, разрабатывать презентации к докладу	0-20

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

86 – 100 баллов – «отлично»;

70 – 75 баллов – «хорошо»;

51 – 69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Разработчик



П.Н. Мирошниченко