

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
ПО АНО ПКЭИП**

Утверждаю:

Директор ПО АНО ПКЭИП

Л.Д. Джавадова

Протокол № _____ от « ____ » _____ 2023г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по профессиональному модулю
ПМ. 02 «Предоставление услуг по сопровождению
туристов»**

для специальности:

43.02.10 Туризм

квалификация:

специалист по туризму

г. Дербент

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) по данной учебной дисциплине разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) и учетом Профессионального стандарта.

Фонд оценочных средств по оценке результатов освоения данной учебной дисциплины представляет собой совокупность комплектов оценочных средств, предназначенных для оценки уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Настоящий Фонд оценочных средств является неотъемлемым приложением к рабочей программе данной учебной дисциплины.

На данный Фонд оценочных средств распространяются все реквизиты и материалы, утвержденные и представленные в РП по данной учебной дисциплине.

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права».

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств профессионального модуля «Предоставление услуг по сопровождению туристов» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02.01 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – специалист по туризму.

1.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Курс	Семестр	ПМ, МДК, практика	Максимальная учебная нагрузка	Самостоятельная работа	Обязательная учебная нагрузка	В том числе			Формы промежуточной аттестации
						Теор. обучение	Лаб. и занятия	Курс проект	
2	4	МДК 02.01	156	132	24	12	12	-	Диф.зачет
2	4	МДК 02.02	156	132	24	12	12	2	Диф.зачет
2	4	ПП.02.01.	144						Диф.зачет
Итого			312	264	48	24	24	2	Экзамен квалификационный

2. Объекты оценивания – результаты освоения учебной дисциплины

Результатом освоения профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Предоставление услуг по сопровождению туристов» в соответствии с ФГОС специальности 43.02.10 Туризм, рабочей программой профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за

результат выполнения заданий.

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения профессионального модуля:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1-2.6	У1. проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; У2. определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; У3. проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; У4. проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; У5. использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; У6. организовывать движение группы по маршруту; У7. эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; У8. взаимодействовать со службами быстрого реагирования; У9. контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; У10. контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; У11. проводить инструктаж по технике безопасности при	31. основы организации туристской деятельности; 32. правила организации туристских поездок, экскурсий; 33. требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; 34. правила проведения инструктажа туристской группы; 35. правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; 36. правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; 37. приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; 38. инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; 39. правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; 310. правила оказания первой

<p>проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; У12. проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; У13. контролировать наличие туристов; У14. обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;</p>	<p>медицинской помощи; 311. контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; 312. стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; 313. правила составления отчётов по итогам туристской поездки.</p>
<p>У15. оформлять отчёт о туристской поездке; У16. оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов</p>	

Оценочные средства:

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства(с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
МДК.0201 Технология и организация сопровождения туристов			
1.	Тема 1. Организация туристской деятельности.	У1- У16, 31, 32, 36ОК1-ОК9	Выполнение практических заданий, работа с лекционным материалом, выступление с докладом, составление презентации и выступление.
2.	Тема 2. Безопасность туризма	35, У7, 36, 39ОК1-ОК9	Выполнение практических заданий, работа с лекционным материалом, выступление с докладом, составление презентации и выступление.
3.	Тема 3. Организация сопровождения туристского маршрута	У2, У6, У10, У13 32, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1	Выполнение практических заданий, работа с лекционным материалом, выступление с докладом, составление презентации и выступление.

4.	Тема 4. Контроль качества и отчётная документация туристских услуг	У2, У6, У10, У13 32, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1	Выполнение практических заданий, работа с лекционным материалом, выступление с докладом, составление презентации и выступление.
МДК.0202 Организация досуга туристов			
5.	Тема 5. Основы анимационной деятельности	У2, У3, У6, У10, У1332, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1	Выполнение практических заданий, работа с лекционным материалом, выступление с докладом, составление презентации и выступление.
6.	Тема 6. Организация экскурсий	У2, У3, У6, У10, У1332, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1	Выполнение практических заданий, работа с лекционным материалом, выступление с докладом, составление презентации и выступление.

Типовые критерии оценки сформированности компетенций

Оценка	Балл	Обобщенная оценка компетенции
«Неудовлетворительно»	2 балла	Обучающийся не овладел оцениваемой компетенцией, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно.
«Удовлетворительно»	3 балла	Обучающийся освоил 60-69% оцениваемой компетенции, показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи. Излагает решение проблемы недостаточно полно, непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно обосновывать свои суждения.
«Хорошо»	4 балла	Обучающийся освоил 70-80% оцениваемой компетенции, умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с

		нормативно- правовой документацией.
«Отлично»	5 баллов	Обучающийся освоил 90-100% оцениваемой компетенции, умеет связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации , высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать граждан, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с нормативными документами. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа.

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

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов».

В соответствии с учебным планом специальности 43.02.10 «Туризм», рабочей программой профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

3.1 Вопросы к практическому заданию:

1. Особенности подготовки туров.
2. Реализация туристского продукта.
3. Информационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента выступление с докладом).
4. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ.
5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом.
6. Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов.
7. Туристские поезда и вагоны.
8. Тенденции и перспективы в развитии железнодорожного обслуживания пассажиров в России и за рубежом.
9. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом.
10. Особенности организации экскурсионного автобусного обслуживания.
11. Регламент по проведению автобусной турпрограммы.
12. Особенности предоставления услуг во время проведения экскурсионных туров по Золотому Кольцу России.
 - Составьте памятку для туриста «Перечень документов, необходимых в путешествии».
 - Проанализируйте следующую ситуацию и ответьте на вопросы. Турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы. Должен ли он в случае наступления

страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли турфирма солидарную ответственность в этом случае?

13. Нормативно-правовая база обеспечения безопасности на туристских маршрутах
14. Виды безопасности на туристских маршрутах: социально-политическая, безопасность туристских центров, личная безопасность туриста в стране (места) пребывания, природная и экологическая безопасность, санитарно-эпидемиологическая безопасность.
15. Составьте перечень документов для туристского похода с разным уровнем сложности.
16. Опишите требования к организации различных категорий сложности туристских поездок, спортивно-туристских походов.
17. Составить (по выбору студента) памятку туриста для детей, подростков и инвалидов.
18. Составьте памятку «Правила поведения туристов в отеле»
19. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации.
20. Особенности сопровождения туристов при санаторном обслуживании.
21. Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Диагностический, лечебно-профилактический, реабилитационно-рекреационный этапы лечения и оздоровления в санаториях.
22. Особенности реализации санаторных путевок населению.
23. Санаторные объединения, туроператоры и турагенты как каналы реализации санаторных путевок.
24. Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки.
25. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в суд. Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инстанции, защищающие права туристов? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания?
26. Подготовить виртуальный вебинар ориентированный на потребителя. Страны: Греция, Испания, Норвегия, Италия, Швеция, Австрия, Португалия, о.Тенерифе, Доминикана, Кипр, Тунис, Мальдивы, Марокко, Китай, Крым, Анапа, Шира, Карелия, Атай, Мексика, Куба, Сочи, Калининград, Финляндия Требования к работе: работа должна быть оформлена в виде презентации, количество слайдов 12-15, продолжительность рассказа 5-7 мин. В работе должны быть отражены: сведения о курорте, как можно добраться до страны, благоприятное время для поездки, характерный вид туризма для данной страны, рекомендуемые объекты размещения, что можно посмотреть, валюта, чем знаменита данная страна.
27. Составить отчет руководителя туристской группы о прохождении маршрута(маршрут выбирает студент).
28. Заполнение технологической карты.
Подготовить и провести инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте.
Условия выполнения: Необходимо разработать текст инструктажа на 5 минут и провести с группой (на выбор преподавателя).
29. Действия руководителя группы по организации безопасного туризма.
30. Безопасность транспортных средств.
31. Безопасность средств размещения.
32. Безопасность на предприятиях питания и досуга.
33. Безопасность детского туризма.
34. О правилах поведения туристов за рубежом.
35. Составить инструктаж о правилах поведения на маршруте.

3.2 Темы для презентаций:

1. Информационное сопровождение в туризме.
2. Документальное сопровождение в туризме.
3. Технологическое (операционное) сопровождение в туризме.
4. Рекламационное сопровождение в туризме.
5. Транспортное обеспечение в туризме.
6. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах.
7. Морские круизы, их виды и регионы распространения.
8. Трансатлантические и кругосветные круизы и особенности их организации.
9. Речные круизы и особенности их организации.
10. Речные круизы за рубежом и в нашей стране.

3.3 Темы докладов

1. Сопровождение туристов на транспорте.
2. Классификация транспортных услуг по видам перевозки.
3. Средства информирования туриста о транспортных средствах
4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом.
5. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения.
6. Договорная составляющая при бронировании авиабилетов: блоки мест, пулы.
7. Регулярные авиарейсы. Чартеры и их виды.
8. Процедура регистрации пассажиров и багажа в аэропорту.
9. Паспортно-визовые формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.
10. Таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.
11. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения.
12. Особенности предоставления и ассортимента услуг в гостиницах.
13. Технологический цикл обслуживания в гостиницах.
14. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента во время обслуживания в гостинице.
15. Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом.
16. Виды страхования туристов.
17. Страхование туристов: медицинское страхование, страхование на транспорте, имущественное страхование, страхование от невыдачи виз, страхование личного транспортного средства.
18. Страхование в системе выездного, въездного и внутреннего туризма.
19. Страхование ответственности туроператоров. От неоказания или ненадлежащего оказания туроператорских услуг.
20. Страхование коммерческих рисков туристских фирм.

3.4 Решение кейса:

Продажа тура при личной встрече. Данная работа выполняется в паре. Один студент выполняет роль менеджера туристской фирмы, другой клиента. Менеджеру необходимо установить контакт с туристом, выявить его потребность, презентовать

турпродукт, завершить продажу. Время на выполнение отводится 10 минут. За это время, студент должен суметь определить потребности (желания) туриста при помощи открытых и закрытых вопросов.

3.5 Проектная работа:

Условия выполнения: команда из 3 человек, готовит проект спортивно-туристского похода с определенной категорией сложности. К этому походу подготавливаются сопровождающие документы. После на занятии команда в течении 5 минут защищает свой проект.

3.6 Ситуационные задачи:

1. Семья из трех человек-мама, папа и ребенок 5-ти-лет решила поехать в Европу на автомобиле. При этом сам автомобиль принадлежит родственнику. По истечении определенного времени вся семья собрала и подала документы в консульство. Консульство Франции, рассмотрев документы, отказало в выдаче визы без уточнения причин. Перечислить пакет документов, необходимый для предоставления визы во Францию.

2. Турист, оплатив пакет услуг, приходит в день поездки (уже после вылета самолета) в тур. фирму и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили пограничники, т.к. у ребенка, которому 7 лет не было разрешения от второго родителя. Туристическая фирма, по договору не несет ответственности за прохождение паспортного таможенного контроля. Перечень необходимых документов, которые должен был представить родитель при прохождении таможенного контроля для выезда ребенка за границу.

2. Заполните анкету на визу в Италию и укажите места подписи анкеты: Клиент Смирнов Иван Петрович 12.08.1978 г.р. паспорт ОЗП 42 0812365 выдан 01.06.2012 действителен до 01.06.2023 отделом УФМС 70009. Паспорт РФ 6902 112354 выдан Октябрьским РОВД г.Томска. Разведен. Страна рождения г. Кемерово. Проживает по адресу: г.Томск, ул. Смирнова 46 кв.22, дом. Тел: 789238, сот: 89523338732. Работает ООО «Северный Ветер» инженером. Адрес фирмы г.Томск, пер. Сокко 12/2 оф. 25. Тел. 525332. Цель поездки туристическая, период поездки с 02.12.14 по 10.12.2014. Отец: Смирнов Петр Владимирович, Мать Смирнова Татьяна Ивановна. Поездка в первые.

3. Проконсультируйте туриста по необходимому пакету документов на визу в страны ЕС. Проверьте документы у туриста.

4. Начинаящая туристская фирма, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в турпакет авиабилет, проживание в хорошей гостинице, трансферы, трехразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 тыс. \$ US, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета, равную 1799 \$ US. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета. Ошибки в действиях туристской фирмы.

5. При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20кг, т. е равен норме бесплатной перевозки. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной платы за провоз лыж. Туристы платить не хотят. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

3.7 Вопросы для контрольной работы

Вариант 1

1. Назовите источники опасности в процессе оказания туристских услуг.
2. Охарактеризуйте специфические риски в процессе оказания туристских услуг.

Вариант 2

1. Назовите виды риска в туризме.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска травмоопасности при совершении путешествий.

Вариант 1

1. Особенности обеспечения безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска пожароопасности при совершении путешествий.

Вариант 3

1. Механизм выплаты страховой суммы при сервисном и компенсационном страховании.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска биологической опасности при совершении путешествий.

Вариант 4

1. Виды страхования в туризме
2. Охарактеризуйте способы снижения риска гидрометеорологической опасности при совершении путешествий.

Вариант 5

1. Особенности страхования туристов в зарубежной поездке.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска радиоактивной опасности при совершении путешествий.

Вариант 6

1. Правила перевозки детей автомобильным транспортом.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска психофизиологической опасности при совершении путешествий.

Вариант 7

1. Субъекты, обеспечивающие безопасность туристов.
2. Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов).

Вариант 8

1. Правила обеспечения туристов при перевозке автомобильным транспортом.
2. Требования к туристским организациям по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов).

Вариант 9

1. Принципы формирования медицинской аптечки туристов.
2. Обязанности туристов по обеспечению личной безопасности при совершении путешествий.

Вариант 10

1. Правила обеспечения безопасности туристов при перевозке морским и водным транспортом.
2. Особенности обеспечения безопасности туристов, путешествующих по внутренним туристским маршрутам.

3.8. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ.

МДК.0201 Технология и организация сопровождения
туристов (ОК 01-09; ПК2.1-2.6)

Вариант 1.

1. Вставьте ключевые слова.

Слово «туризм» происходит от французского tour /прогулка, поездка/ и означает ... в свободное время, один из видов активного

2. Вставьте ключевые слова.

Любое лицо, въезжающее в какую-нибудь страну для работы, оплачиваемой из источника в этой стране, считается ... , а не туристом этой страны.

3. Дайте определение понятия «экскурсант».

4. Докончите предложение.

Туризм, связанный с посещением и использованием с целью отдыха и оздоровления природных объектов: морей, рек, озер, называется ...

5. Дайте характеристику лечебно-оздоровительного туризма.

6. Назовите виды спортивного туризма.

7. Вставьте ключевые слова.

В групповых турах программа сформирована заранее и может изменяться только за счет приобретения ... услуг при сохранении общего времени пребывания на

8. Продолжите предложение.

Руководитель туристского предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных

9. Дайте определение безопасности в туризме.

10. Дайте определение технологической карты туристского путешествия.

11. Докончите предложение.

Руководитель туристской группы отвечает за дисциплину, порядок, технику безопасности

12. Опишите алгоритм действий руководителя туристской группы при обслуживании туристов на автобусном маршруте.

13. Ответьте, кто несет ответственность за подготовленность персонала турфирмы к действиям в чрезвычайных ситуациях /стихийные бедствия, захват заложников и т. д. /

14. Выберите правильный ответ.

Отправляясь в путешествие, турист обязан запастись лекарствами, которыми он обычно пользуется, и средствами первой помощи.

Ответ: да, нет.

15. Назовите документ, который по возвращении из поездки руководитель туристской группы представляет руководству турфирмы.

16. Вставьте ключевые слова.

Туристское снаряжение и инвентарь, применяемые при обслуживании туристов, должны соответствовать ..., установленным действующей нормативной ... на эти виды снаряжения.

17. Вставьте ключевые слова.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ... /стихийных бедствиях, пожарах и других/, включающие взаимодействие с местными органами ..., участвующими в спасательных работах.

18. Вставьте ключевые слова.

Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями правил пожарной ... и других утвержденных нормативных

19. Докончите предложение.

Ответственность за проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности, возлагается на

20. Определите вид услуг по описанию:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсовода;
- услуги гида-переводчика;
- услуги сопровождающего.

ОТВЕТЫ НА ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. ... путешествие, ... отдыха.
2. ... мигрантом.
3. ...- это лицо, посещающее страну временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране временного пребывания и использующее услуги экскурсовода.
4. ... рекреационным.
5. Он ориентирован на использование природных лечебных ресурсов и физиотерапевтических ресурсов факторов, применяемых с целью улучшения состояния здоровья.
6. ... пешеходный, водный, горный, лыжный, велосипедный, автомобильный, мотоциклетный, подземный, парусный и др.
7. дополнительных, ... маршруте.
8. ... ситуациях.
9. ...- личная безопасность туристов, сохранность их имущества и нанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий.
10. – технологический документ, определяющий содержание программы и условий обслуживания туристов на конкретном маршруте.
11. ... протяжении всего путешествия.
12. Руководитель туристской группы обязан:
 - убедиться, что автобус по техническому, санитарному состоянию и оборудованию отвечает установленным требованиям;
 - разъяснить водителю путь следования и уточнить его особенности (например, при ремонте дороги, автомобильных заторах и др.);
 - представить туристам водителя.
13. Руководитель турфирмы.
14. Да.
15. Отчет о достоинствах и недостатках тура и предложения по улучшению качества туристских услуг.
- 16... требованиям, ... документацией.
17. Ситуациях, ... управления.
18. ... безопасности, ... документов.
19. ... руководителя туристской организации.
20. – экскурсионные.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Вариант 2.

1. Вставьте ключевые слова.

Туризм стал ..., которое вошло в повседневную ... сотен миллионов людей.

2. Закончите предложение.

Человек, путешествующий в другое место в пределах одной страны или в другую страну для осуществления деятельности, оплачиваемой из источника в этом месте, не считается... .

3. Вставьте ключевые слова.

Гиды - это профессионально подготовленные лица, осуществляющие деятельность по ознакомлению ... с объектами показа в стране или месте ... пребывания.

4. Дайте определение выездного туризма.

5. Дайте характеристику лечебно - оздоровительного туризма.

6. Охарактеризуйте деловой туризм.

7. Вставьте ключевые слова.

Безопасность туризма - безопасность туристов /экскурсантов/, сохранность их имущества, а также нанесение ... при совершении путешествий ... среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

8. Вставьте ключевые слова.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ... /стихийных бедствиях, пожарах и других/, включающие взаимодействие с местными органами ..., участвующими в спасательных работах.

9. Вставьте ключевые слова.

Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями правил пожарной ... и других утвержденных нормативных...

10. Дайте определение понятия «Портфель экскурсовода»

11. Вставьте ключевые слова.

Руководитель, сопровождающий туристов в зарубежном туре, должен знать особенности ..., ... и валютного регулирования туристской деятельности

12. Докончите предложение.

Подготовка к походу включает проведение обязательного медицинского освидетельствования всех участников, инструктаж по технике безопасности на маршруте оказания

13. Вставьте ключевые слова.

Туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, а также об ..., с которыми они могут встретиться при совершении путешествий и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение ... туристов.

14. Выберите правильный ответ.

Гид должен иметь навыки поведения в экстремальных ситуациях /кража имущества туристов, поломка или авария автобуса, пропажа туриста, отсутствие связи с группой, несчастный случай, травма, стихийное бедствие и т. д. /.

Ответ: да, нет.

15. Опишите проблемы, с которыми может столкнуться сопровождающий туристскую группу в поездке.

16. Вставьте ключевые слова. В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ... (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами ..., участвующими в спасательных работах.

17. Докончите предложение.

Руководитель туристского предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных

18. Докончите предложение.

Руководитель туристской группы отвечает за дисциплину, порядок, технику безопасностина

19 . Вставьте ключевые слова

Оценку и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услугосуп

20. Вставьте ключевые слова.

При категорировании ... в первую очередь учитываются такие препятствия, которые дают

туристам технический опыт, необходимый для безопасного прохождения последующих...

ОТВЕТЫ НА ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. ...явлением, ... жизнь.
2. ... туристом
3. ...экскурсантов, ... временного.
4. Путешествие жителей страны в другую страну.
5. Он ориентирован на использование природных лечебных ресурсов и физиотерапевтических ресурсов факторов, применяемых с целью улучшения состояния здоровья.
6. ..предполагает поездки на конференции, симпозиумы, переговоры, на языковые курсы; имеют экскурсионную или оздоровительную программу.
- 7.... Ущерба, ...
окружающей. 8....
Ситуациях, ... управления.
9. ... безопасности, ... документов.
10. – комплект информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин и др.), используемых экскурсоводом в ходе экскурсии.
11. визового, таможенного.
12.первой медицинской помощи.
13. ... опасностях, ... безопасности.
14. Да.
15. Возникновение несовместимых характеров, интересов отдельных членов группы и глубокий внутригрупповой конфликт; опозданию туристов, задерживающих автобус из-за собственной непунктуальности, чрезмерное употребление алкоголя некоторыми туристами; перебранка при попытке занять в автобусе лучшие места.
16. ... ситуациях, ... управления.
17. ... ситуациях.
18. протяжении всего путешествия.
19. ... экспертного и социологического... .
20. маршрутов, ... маршрутов.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Вариант 3.

1. Вставьте ключевые слова.

Туризм по праву считается одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамично развивающихся отраслей..., являясь активным источником поступлений ... средств.

2. Вставьте ключевые слова.

Туризм – это временные ... граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места... в лечебно – оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно- спортивных, деловых, религиозных или иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране временного пребывания.

3. Дайте определение въездного туризма.

4. Найдите ошибку.

Познавательная функция туризма связана с получением дохода от туристской

деятельности, пребыванием туристов в месте назначения, а также с перераспределением финансовых средств между регионами в соответствии с туристскими потоками.

5. Дайте определение приключенческого туризма.

6. Назовите три этапа выполнения маршрута.

7. Вставьте ключевые слова.

Эксплуатацию объектов обслуживания туристов необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями пожарной ... и других утвержденных нормативных

8. Вставьте ключевые слова.

При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для ... и ... туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных

9. Дайте определение технологической карты экскурсии.

10. Вставьте ключевые слова.

Разработка трасс походов должна осуществляться по территориям с благоприятными природными условиями, отвечающими экологическим и санитарно-... нормам и требованиям, установленным в действующей нормативной документации (ССБТ, стандартам в области охраны природы), а также с учетом реальных возможностей развития конкретного вида

11. Найдите ошибку.

Руководитель туристской группы должен постоянно следить за своим внешним видом, за внешним видом туристов, служить примером корректного обращения как с туристами, так и с обслуживающим персоналом гостиниц, предприятий питания, транспорта.

12. Вставьте ключевые слова.

Инструктор проводит беседу о предстоящем походе, акцентирует внимание на особенностях ..., естественных препятствиях, опасных местах, разъясняет важность строгого соблюдения ..., правил поведения, режима бодрствования и отдыха.

13. Выберите правильный ответ.

Туристы, предполагающие совершить путешествие в страну, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Ответ: да, нет.

14. Вставьте ключевые слова.

Ответственность страховой фирмы по договору страхования начинается с момента объявления ... в пассажирский поезд и заканчивается в момент ухода на станцию назначения, но не более, чем в течение ... часа после прибытия пассажирского поезда.

15. Назовите 4 качества, которыми должен обладать руководитель туристской группы.

16. Дайте определение туристского маршрута.

17. Вставьте ключевые слова.

Допустимый уровень вредных веществ в воздухе зон обслуживания туристов, помещений, транспортных средств должен быть не выше, чем установлено общими санитарно- ... требованиями к воздуху рабочей зоны, а также другими санитарными нормами и

18. Докончите предложение.

Ответственность за проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности, возлагается на

19. Определите вид услуг по описанию:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсовода;
- услуги гида-переводчика;
- услуги сопровождающего.

20. Вставьте ключевые слова.

Активный отдых в природных условиях способствует быстрому сил и работоспособности, хорошо укрепляет ..., тренирует и закаляет организм человека

ОТВЕТЫ НА ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. ... экономики, ...финансовых.
2. ...выезды, ... жительства.
3. Путешествие по стране лиц, не проживающих в ней постоянно.
4. Это экономическая функция.
5. Это получение туристами новых ярких и неожиданных впечатлений, подчас трудно прогнозируемых, но всегда четко проработанных организаторами. В том числе в плане техники безопасности.
6. Подготовительный, маршрутный, заключительный. 7.... Безопасности, ... документов.
8. ... жизни, здоровья, ... ситуациях.
9. – технологический документ, определяющий логическую последовательность осмотра достопримечательных объектов на маршруте.
10. ... гигиеническим, ...туризма.
11. ... за внешним видом туристов.
12. ...маршрута, ... дисциплины.
13. да.
14. ... посадки, ...одного.
15. Коммуникабельность, доброжелательность, сдержанность, тактичность.
16. предварительно намеченный путь туристского похода (экскурсии, путешествия), характеризующийся определенным порядком перемещения туристов по географическим точкам.
17. ... гигиеническими, ...правилами.
18. ... руководителя туристской организации. 19.- экскурсионные.
20. ... восстановлению, ... здоровья...

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Вариант 4.

1. Вставьте ключевые слова.

В рамках психологического подхода к изучению феномена туризма основной акцент делается на исследовании ... и потребности людей в

2. Вставьте ключевые слова.

Турист – это лицо, посещающее ... /место/ временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно- спортивных, деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением ... от источников в стране временного пребывания не период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране временного пребывания.

3. Дайте определение внутреннего туризма.

4. Найдите ошибку.

Экономическая функция туризма ориентирована на получение новой информации независимо от того, будет ли программа путешествия включать преимущественно экскурсии или это будет исключительно пляжный отдых.

5. Назовите этап выполнения туристского маршрута, на котором работник турфирмы анализируют текущие факторы, характерные для маршрута.

6. Вставьте ключевые слова.

Услуги, которые включены в комплексное обслуживание и в цену тура, считаются ... услугами, но если турист приобретает еще какую-либо услугу к оплаченному туру, эта услуга становится

7. Вставьте ключевые слова.

Допустимый уровень вредных веществ в воздухе зон обслуживания туристов, помещений, транспортных средств должны быть не выше, чем установлено общими ...

-

... требованиями к воздуху рабочей зоны, а также другими санитарными нормами и

8. Дайте определение туристского маршрута.

9. Вставьте ключевые слова.

... туристской группы должны быть присущи функции организатора, психолога, воспитателя, экскурсовода — они позволяют ему ненавязчиво и гибко управлять отдыхом

..., формировать их настроение, сглаживать конфликт.

10. Вставьте ключевые слова.

Руководитель туристской группы должен иметь четкое ... об условиях обслуживания группы в каждом пункте..., о порядке и правилах проезда, размещения, питания, предоставления экскурсий.

11. Опишите алгоритм действий руководителя туристской группы в случае длительной задержки вылета самолета из-за неблагоприятных погодных условий.

12. Вставьте ключевые слова.

Допустимый уровень вредных веществ в воздухе зон обслуживания туристов, помещений, транспортных средств должен быть не выше, чем установлено общими санитарно- ... требованиями к воздуху рабочей зоны, а также другими санитарными нормами и

13. Выберите правильный ответ.

При попадании российских туристов в зону чрезвычайных ситуаций за рубежом государство должно принимать меры по защите их интересов и при необходимости организовать их эвакуацию на высланных к местам их расположения транспортных средства.

Ответ: да, нет.

14. Вставьте ключевые слова.

Турист обязан при заключении договора страхования сообщить страховой фирме обо всех известных ему обстоятельствах, имеющих существенное значение для определения вероятности наступления ... случая и размера возможных о его ... /возраст, профессию, вид спорта и иные факторы/.

15. Ответьте, для чего необходимо обеспечение сотрудничества туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГАИ, органами общественного порядка, местными органами спасания на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой.

16. Вставьте ключевые слова.

При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для ... и ... туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных

17. Вставьте ключевые слова.

При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для ... и ... туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных

18. Закончите предложение.

Человек, путешествующий в другое место в пределах одной страны или в другую страну для осуществления деятельности, оплачиваемой из источника в этом месте, не считается

... .

19. Вставьте ключевые слова.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ... (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами ..., участвующими в спасательных работах.

20. Определите название трассы передвижения туриста по описанию .

Заранее спланированная трасса передвижения туриста в течение определенного времени с целью предоставления ему предусмотренных программой услуг.

ОТВЕТЫ НА ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. ... мотивации, ... путешествиях.
2. ... страну, ... дохода.
3. Путешествия в пределах страны лиц, постоянно проживающих в этой стране.
4. Это познавательная и просветительская функция.
5. Подготовительный.
6. ... основными, ... дополнительной.
7. ... санитарно- гигиеническими , ... правилами.
8. - предварительно намеченный путь туристского похода (экскурсии, путешествия), характеризующийся определенным порядком перемещения туристов по географическим точкам.
9. Руководителю, туристов /клиентов/.
10. ... представление, ... маршрута.
11. Длительная задержка вылета может привести к отказу туристов от полета. Руководителю группы следует сообщить об этом своей турфирме, а у дежурного по аэровокзалу или диспетчера по транзиту поставить на авиабилетах отметку следующего содержания: «Невылет по метеоусловиям, места сданы, пересчет без удержания». Эта запись с указанием числа и времени заверяется подписью должностного лица и печатью.
12. ... гигиеническими, ... правилами.
13. Да.
14. ... страхового, ... наступления.
15. Для обеспечения безопасности похода.
16. жизни, здоровья, ...
17. ... жизни, здоровья, ...
18. туристом.
19. ... ситуациях, ... управления.
20. Маршрут.

МДК.0202 Организация досуга туристов

ОК 01-09; ПК2.1-2.6

Задание для тестированного контроля

Вариант 1

1. *Назовите* критерии классификации экскурсантов
2. *Дайте характеристику* экскурсии – беседы
3. *Вставьте ключевое слово.*
- В зависимости от ... формируется содержание экскурсии
4. *Дайте* определение литературной экскурсии
5. *Дайте* определение этнографической экскурсии

- *Докончите предложение*
- 6. Уважение к участникам экскурсии – необходимое условие создания положительного психологического...
- 7. *Назовите* главную цель экскурсии.
- 8. *Охарактеризуйте* этап подготовки экскурсии
- 9. *Охарактеризуйте* понятие «педагогическое мастерство экскурсовода»
- 10. *Вставьте ключевые слова.* В процессе экскурсии человек воспринимает сначала общее / внешний вид ... архитектуры/, а затем - ... /его высоту, стиль постройки, имя архитектора, историю создания/.
- 11. *Докончите предложение.* Введение в тему – это объявление темы, маршрута экскурсии, времени проведения и окончания, обязательное представление экскурсовода и инструкции по
- 12. *Докончите предложение.*
Любая экскурсия независимо от места проведения, состава группы и тематики всегда состоит из двух обязательных элементов- ... и
Вставьте ключевые слова.
- 13. Главная цель основной части экскурсии – грамотное сочетание ... и слуховой подачи
- 14. *Дайте определение следующего понятия по описанию.*
Устная часть экскурсии, воздействующая на слуховые рецепторы ее участников, она всегда дополняет показ и является как бы несколько второстепенным.
- 15. *Вставьте ключевые слова.*
Показ во время экскурсии должен сопровождаться пояснениями, которые прерываются на короткое время с целью дать ... возможность лучше рассмотреть тот или иной уникальный и сложный.
- 16. *Вставьте ключевые слова.*
Показ во время экскурсии активен, он заставляет работать всех участников... проявлять наблюдательность, напрягать..., учиться слушать и делать выводы.
- 17. *Докончите предложение.*
Обусловленный целью маршрут, по мере прохождения которого посещаются /рассматриваются/ объекты, размещенные в естественной среде, -
- 18. *Вставьте ключевые слова.*
Показ архитектурного сооружения не должен вестись..., т.к. экскурсанты со слабым зрением вообще ничего не увидят; если группа подойдет слишком близко, она не сможет оценить форму ... сооружения.
- 19. *Дайте определение экологической экскурсии.*
- 20. *Дайте определение травмоопасности*

Ключ тестового задания

1. 1. Возраст
2. Интеллектуальный уровень, кругозор
3. Профессиональные навыки, образование
4. Число участников
5. Место проживания экскурсантов
2. Это включение в экскурсию рассказов нескольких лиц, обсуждений, диалогов и т.д.
3. ... темы...
4. Это экскурсии, посвященные конкретным авторам, их произведениям, конкретному

периоду, литературному течению

и т. д.

5. Это экскурсия, посвященная особенностям, традициям, культуре и искусству различных народов
6. ... климата.
7. Знакомство участников с новой информацией, получение новых знаний и навыков
8. Сбор материала, знакомство с объектами показа, написание текста или кратких выписок – комментариев к показу, составление маршрута и плана
9. Это его разносторонность, подготовленность, обширные знания, умение мыслить, говорить логично; умение оценить уровень подготовленности группы к новой информации; умение преподнести информацию доступно и кратко.
10. ...памятник...а, ... частное
11. ...технике безопасности.
12. ...показа и рассказа.
13. ...зрительной... информации.
14. ...рассказ
15. ... экскурсантам, ... объект
16. ... экскурсии, ... память
17. Экскурсия.
18. ... издалека, ... архитектурного...
19. Экологические экскурсии позволяют не только более глубоко узнать о тех или иных экологических вопросах, но и научиться решать их, и воспитывают бережное отношение к природному миру.
20. Состояние, характеризующееся повышенным риском получения туристом травм.

Вариант 2

1. *Дайте характеристику* экскурсии – похода
2. *Дайте определение* музыкальной экскурсии
3. *Дайте определение* производственной экскурсии
4. *Охарактеризуйте* принцип проведения экскурсии – доступность информации

5. *Найдите ошибку.*

Введение в тему экскурсии – это объявление темы, маршрута экскурсии, времени проведения и окончания, обязательное представление экскурсовода, показ объектов, инструкция по технике безопасности.

6. *Найдите ошибку.*

Цель экскурсии - программа действий экскурсантов, формирующая у них необходимые представления, оказывающая то или иное действие, проработка и отбор экскурсионных объектов.

7. *Выберите правильный ответ.*

Если клиент турфирмы предъявляет устную жалобу, менеджер:

- А) извиняется, но только в случае обоснованной претензии;
- Б) извиняется в любом случае, даже если жалоба необоснована;
- В) не извиняется, но всеми доступными средствами пытается уладить конфликт;
- Г) не извиняется, если ни он лично, ни турфирма не имеют к требованиям клиента

никакого отношения.

8. *Дайте определение безопасности туризма*

Выберите правильный ответ.

9. Должен ли аниматор знать приемы и методы развития познавательной и творческой инициативы в социокультурной сфере людей различных социальных групп?

Да, нет

Выберите правильный ответ.

10. Должен ли аниматор знать инновационные технологии организации социокультурной деятельности; основы трудового законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности?

Да, нет

11. *Назовите максимальное время непрерывного экскурсионного рассказа для взрослых и детей.*

12. *Определите тип туристов по описанию.*

Туристы отправляются в отпуск для того, чтобы освободиться от повседневных стрессов и отдохнуть в спокойной и приятной обстановке Их привлекают солнце, море и песок.

13. *Определите тип туристов по описанию.*

Это тип очень предприимчивых туристов, которые во время отдыха заняты поиском разнообразных удовольствий и предпочитают светскую атмосферу.

14. *Определите тип туристов по описанию.*

Эти туристы любят природу и создают активную нагрузку своему

телу. Предпочитают размеренное движение и пребывание на свежем воздухе.

15. *Определите тип туристов по описанию.* У туристов данной группы все внимание сконцентрировано на соревнованиях. Они не боятся физических нагрузок.
16. *Определите тип туристов по описанию.* Представители данной группы предъявляют очень высокие требования к качеству отдыха. Для них путешествие – это способ самовыражения.
17. *Определите тип туристов по описанию.* К данному типу относятся туристы, которые ищут необычных впечатлений с определенной долей риска.
18. *Определите тип туристов по описанию.* Это отдыхающие с высокими требованиями, однако им ненужны условия класса «люкс». Они ищут единения с природой, тишины и возможности психологической нагрузки.
19. *Выберите правильный ответ.*
При оказании туристских услуг фирма должна обеспечить:
А) приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов так в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях;
Б) совершенно безопасные условия проведения тура с исключением чрезвычайных ситуаций;
В) дифференцированный уровень риска, зависящий от конкретных условий тура (спелеологического, приключенческого, сафари и т. д.)
20. *Выберите правильный ответ.*
Требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов, регламентируются:
А) государственным стандартом Российской Федерации;
Б) ведомственными инструкциями и циркулярами;
В) распоряжениями Правительства Российской Федерации

Ключ тестового задания

1. Маршрут экскурсии, включающий решение не только познавательных, но и спортивных и прочих задач
2. Это экскурсия, посвященная биографии и творчеству музыкантов, отдельным музыкальным эпохам, жанрам, инструментам
3. Это экскурсия, посвященная конкретному производству, его основам, достижениям
4. Учет уровня подготовки экскурсантов, их возраста, профессии, социального положения, особенностей места жительства и др.
5. ... показ объектов....
6. проработка и отбор экскурсионных объектов.

7. Б
8. Безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий
9. Да
10. Да
11. Для взрослых – 15 минут и для детей – 10 минут.
12. Любители спокойного отдыха
13. Любители удовольствий
14. Любители активного отдыха
15. Любители спортивного отдыха
16. Любители наслаждений.
17. Любители приключений
18. Тенденциозные туристы
19. А
20. А

**3.9 Оценочные средства для проведения контрольного среза знаний
за текущий период обучения
МДК.0201 Технология и организация сопровождения туристов
(ОК 01-09; ПК2.1-2.6)**

Вариант 1 (часть А)

К предложенному вопросу выбрать правильный ответ

1. Кто занимается комплектацией туристского продукта?
 - а) турагент
 - б) туроператор
 - в) бюро путешествий
2. Какие интервалы остановок должен совершать автобус туристического класса в путешествии?
 - а) 3 – 4 часа
 - б) 4 – 5 часов
 - в) 2 – 3 часа
3. Правило для современной гостиницы – администратор за стойкой:
 - а) лежит
 - б) сидит
 - в) стоит
4. В каком случае страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения?
 - а) военные действия
 - б) плохая погода во время отдыха
 - в) экстренная стоматологическая помощь
5. Эта категория путешественников склонны к малым оплатам за туры с широким ассортиментом услуг.
 - а) апатичные туристы
 - б) этичные туристы
 - в) персонифицированные туристы
6. В Великобритании, на Кипре движение автомобилей левосторонне, поэтому правила перехода проезжей части должны быть трансформированы:
 - а) на 180 градусов
 - б) на 90 градусов
 - в) на 60 градусов
7. Как называется свойство туристских потоков, сконцентрированных в определенных местах на протяжении определенного периода времени?
 - а) спад
 - б) подъем
 - в) сезонность
8. Путешествие жителей какой-либо страны по своей собственной стране называется:
 - а) выездной туризм
 - б) внутренний туризм
 - в) въездной туризм
9. Что является приветственным сувениром каждому клиенту в гостиничной индустрии?
 - а) конфеты, цветы в номере
 - б) выписка дипломов и грамот
 - в) бесплатные буклеты, путеводители
10. Какого цвета общегражданский загранпаспорт?
 - а) синий
 - б) зеленый
 - в) красный

Часть Б

1. Перечислите функции туроператора.

2. Дать определение инициативного туроператора.
3. Это пластиковая карта, применяемая клиентом банка для заимствования наличных денег для покупки товаров и услуг.
4. Какие методы контроля безопасности обслуживания туристов используются при подготовке к туру?
5. Что необходимо иметь при себе группе туристов при проведении экскурсии в гористой местности?

Вариант 2 (часть А)

К предложенному вопросу выбрать правильный ответ

1. Кто несет ответственность перед потребителем туристского продукта?
 - а) туроператор
 - б) турагент
 - в) гид - экскурсовод
2. Имеет ли право туроператор не включать в состав туристской группы туристов, состоящих на наркологическом или психоневрологическом учете?
 - а) нет
 - б) да
 - в) по усмотрению туроператора
3. Какой документ заполняет гость отеля при заселении?
 - а) анкета
 - б) тест-опрос
 - в) заявка
4. Как называется документ, удостоверяющий факт заключения договора страхования между туристом и страховой компании?
 - а) контракт
 - б) доверенность
 - в) полис
5. Этот тип туристов выбирает пассивный отдых на морских курортах, спокойствие и комфорт, избегает суеты:
 - а) W - тип
 - б) S - тип
 - в) F - тип
6. Какой интервал необходимо держать в группе туристов при движении по лесу?
 - а) 3 – 4 метра
 - б) 1 - 2 метра
 - в) 2 – 3 метра
7. Где турфирмы проходят процедуру государственной регистрации?
 - а) Госкомстат
 - б) Полиция
 - в) Сберегательный банк
8. Где согласуется текст на печати – штампе туристской фирмы?
 - а) в Государственной налоговой инспекции
 - б) в полиции
 - в) в Федеральной службе безопасности
9. При организации каких туров необходимо учесть посещение концертов народных коллективов, личное участие туристов в плясках и хороводах?
 - а) фольклорные туры
 - б) оздоровительные туры
 - в) паломничество
10. Путешествие по какой-либо стране лиц, не являющихся ее жителями?
 - а) внутренний туризм
 - б) въездной туризм
 - в) выездной туризм

Часть Б

1. Определите основные различия между туроператором и турагентом.
2. Дать определение рецептивного туроператора.
3. Это пластиковая магнитная карта с индивидуальным кодом, выполняющая функции открытия гостиничного номера и оплаты услуг в гостинице.
4. Перечислите перечень мер по обеспечению безопасности туристов на маршруте.
5. Какие документы должны иметь школьники при длительных экскурсиях и походах?

Вариант 3(часть А)

К предложенному вопросу выбрать правильный ответ

1. Кто на рынке туруслуг действует как розничный продавец?
 - а) бюро путешествий
 - б) туроператор
 - в) турагент
2. Какой персонал гостиницы занимается регистрацией гостя?
 - а) служба портье
 - б) швейцар
 - в) служба горничных
3. Как называется фактор риска в туризме, который возникает в результате перемещения предметов, тел, сложного рельефа местности?
 - а) пожароопасность
 - б) травмоопасность
 - в) психофизиологические нагрузки
4. Это заранее подготовленный поход, в ходе которого проводится работа, направленная на дальнейшее развитие туризма в стране.
 - а) туристская прогулка
 - б) турпоход
 - в) туристская экспедиция
5. Один из видов поведения толпы, характеризующийся страхом перед реальной или воображаемой опасностью...
 - а) массовая паника
 - б) аффект – взрыв эмоций
 - в) эпилепсия
6. В какой из зарубежных курортов российский турист может выехать без загранпаспорта?
 - а) Анталия
 - б) Евпатория
 - в) Дубай
7. При организации каких туров необходимо учесть размещение туристов в одноместных номерах, возможность аренды зала для совещаний?
 - а) деловые туры
 - б) экскурсионные туры
 - в) фольклорные праздники
8. Как называется профессиональное требование в индустрии туризма или искусство дать почувствовать клиенту, что ему искренне рады?
 - а) радушие
 - б) гостеприимство
 - в) доброжелательность
9. Что необходимо заполнить туристу при пересечении границы?
 - а) договор
 - б) контракт
 - в) декларацию
10. В какое из государств можно поехать из Греции без дополнительных визовых

формальностей?

- а) Болгария (в случае транзита в Россию)
- б) Израиль (при совершении круиза)
- в) Италию (на срок не превышающий время действия визы)

Часть Б.

1. Назовите основные задачи турагентства.
2. Дать определение программы тура.
3. Это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности туриста.
4. Перечислите требования по обеспечению безопасности проживания туристов в средствах размещения.
5. Что необходимо сделать школьнику, отставшему от группы.

Вариант 4 (часть А)

К предложенному вопросу выбрать правильный ответ

1. Контрагент в туроперейтинге это...
 - а) партнер
 - б) конкурент
 - в) клиент
2. Какой персонал встречает гостя при входе в отель и провожает его?
 - а) менеджер
 - б) швейцар
 - в) кассир
3. Как называется фактор риска в туризме, характеризующийся воздействием микроорганизмов, ядовитых растений, насекомых и животных?
 - а) биологические факторы
 - б) химические факторы
 - в) психофизиологические факторы
4. К путешествиям по маршруту I категории сложности допускаются участники:
 - а) не моложе 15 лет
 - б) не старше 14 лет
 - в) не моложе 14 лет
5. Группа расстройств различного происхождения, характеризующихся кратковременной утратой сознания (эпилепсия, обмороки) называется...
 - а) психогенные изменения настроения
 - б) пароксизмальные состояния
 - в) состояния, связанные с приемом психически активных средств
6. В каком случае автобусный тур по маршруту Хельсинки – Копенгаген – Гамбург – Хельсинки будет возможен по одной шенгенской визе?
 - а) при прибытии туристов в Копенгаген на пароме
 - б) при длительности транзита в Дании не более 24 часов
 - в) всегда
7. Это специальное разрешение иностранного правительства на въезд – выезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию.
 - а) виза
 - б) паспорт
 - в) полис
8. Автобус туристического класса – транспортное средство с количеством пассажирских сидений...
 - а) свыше 15
 - б) свыше 8
 - в) свыше 20
9. Что является страховыми рисками?

- а) внезапное заболевание
 - б) запланированные роды
 - в) протезирование зубов
10. Какие категории сложности у турпоходов?
- а) II - IV
 - б) I - V
 - в) I - IV

Часть Б

1. Какую информацию содержит информационный листок для туриста?
2. Дать определение бронирования мест в гостинице.
3. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.
4. Перечислите меры по обеспечению безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности.
5. Какое количество руководителей должно быть при проведении длительных экскурсий для школьников и определите их расположение в группе.

Ответы на вопросы тестов

Часть А

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I	б	а	в	а	б	а	в	б	а	в
II	а	б	а	в	б	а	а	б	а	в
III	в	а	б	в	а	б	а	б	в	а
IV	а	б	а	в	б	в	а	б	а	б

МДК.02. 02 Организация досуга туристов (ОК 01-09; ПК2.1-2.6)

Вариант 1 (часть А)

К предложенному вопросу выбрать правильный ответ

1. Какой из методов не является методом анимационной деятельности?
 - а) иллюстрирование
 - б) лекция
 - в) театрализация
2. Что такое «кульминация»?
 - а) наивысшая точка накала страстей
 - б) часть композиции, в которой завязывается действие
 - в) фрагмент завершения всякого действия
3. Функция туристской анимации, приносящая интеллектуальное и физическое усовершенствование:
 - а) рекламная
 - б) совершенствующая
 - в) информационная
4. При составлении программ отдыха аниматоры должны учитывать возрастные особенности отдыхающих для ...
 - а) максимально веселого отдыха
 - б) проведения интеллектуальных игр
 - в) продуктивного сочетания активного и пассивного отдыха
5. Эта категория туристов энергична, но неорганизованная, непредсказуемы, любят азартные игры...
 - а) испанцы

- б) французы
 - в) поляки
6. Материальная база для отдыха на пляже включает:
- а) спортивные тренажеры, мишени
 - б) аттракционы, зонты, горки, лодки
 - в) игры, краски, пластилин, костюмы для маскарада
7. Сколько этапов составляет технологический процесс создания анимационной программы?
- а) 5
 - б) 4
 - в) 3
8. Игра в кегли, является одной из самых демократичных и популярных игр современности:
- а) боулинг
 - б) бинго
 - в) гольф
9. Кто занимается комплектацией турпродукта?
- а) турагент
 - б) туроператор
 - в) бухгалтер
10. Путешествие жителей какой-либо страны по своей собственной стране называют:
- а) выездной туризм
 - б) внутренний туризм
 - в) въездной туризм

Часть Б

1. Дать определение анимации.
2. Перечислить три главных рекреационных функции туристской анимации.
3. К какой категории туристов относятся следующие формы досуговой деятельности – игра, утренники, сказочные путешествия, конкурсы рисунков и т.д.
4. Дать характеристику культурно-познавательной анимационной программы.
5. Какие заведения относят к игорным?

Вариант 2 (часть А)

К предложенному вопросу выбрать правильный ответ

1. Что является основной задачей театрализации?
 - а) формирование активной жизненной позиции зрителей
 - б) внушение зрителям и участникам точки зрения режиссёра
 - в) создание зрелищно активной ситуации, при которой участник события проникает общим настроением
2. Задача аниматора в рамках игры?
 - а) поддержать творческий процесс, формирование индивидуального стиля деятельности участника
 - б) подчинить участников единому стилю поведения и образу мысли
 - в) контролировать поведение участников
3. Функция туристской анимации, освобождающая человека от физической и психической усталости повседневной жизни?
 - а) информационная
 - б) компенсационная
 - в) совершенствующая
4. Эти туристы любознательны, активны, непосредственны, ведущим типом деятельности является игра...
 - а) подростки

- б) молодежь
 - в) дети дошкольного возраста
5. Эта категория туристов педантичны, недоверчивы, осторожны, редко проявляют свои эмоции, любят спорт:
- а) англичане
 - б) русские
 - в) греки
6. Материальная база для детских площадок включает...
- а) цветную бумагу, карандаши, куклы
 - б) качели, карусели, беседки, горки
 - в) спортивные тренажеры, бадминтон
7. Эту страну посещают туристы с целью посмотреть на праздник черепах в начале марта...
- а) Германия
 - б) Аргентина
 - в) Таиланд
8. Увлекательная игра в виде круга мишени, разбитого на сектора и стрел – дротиков с острыми иглами – наконечниками...
- а) серфинг
 - б) гольф
 - в) дартс
9. Кто несет ответственность перед потребителем турпродукта?
- а) турагент
 - б) туроператор
 - в) глава семьи
10. Путешествие по какой-либо стране лиц, не являющихся ее жителями?
- а) внутренний туризм
 - б) въездной туризм
 - в) выездной туризм

Часть Б

1. Определить цель туристской анимации.
2. Перечислить виды спорта в анимации.
3. К какой категории туристов относятся следующие формы досуговой деятельности – светские салоны, конкурсы юмора, песен, литературные гостиные, банкеты.
4. Дать характеристику приключенческо – игровых анимационных программ.
5. Перечислить стандартный набор азартных игр.

Вариант 3(часть А)

К предложенному вопросу выбрать правильный ответ

1. Что определяет специфику анимационной режиссуры?
 - а) включение в перечень творческих элементов постановки
 - б) наличие художественных образов
 - в) использование фольклорных традиций
2. Функция туристской анимации, позволяющая перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой...
 - а) компенсационная
 - б) адаптивная
 - в) стабилизирующая
3. Удовлетворение потребностей людей в психологической разгрузке от повседневной усталости посредством контакта с природой, в покое...
 - а) анимация в движении
 - б) анимация через переживание

- в) анимация через успокоение
4. Для этой категории отдыхающих подойдут более спокойные мероприятия: светские салоны, конкурсы юмора, литературные гостиные...
- а) люди среднего возраста
б) молодежь
в) пожилые люди
5. Эта категория туристов представляют собой клубок противоречий, тщеславные, энергичные, неорганизованные, нетерпеливые, страстные...
- а) японцы
б) греки
в) французы
6. Какие программы строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным?
- а) приключенческо-игровые анимационные программы
б) культурно-познавательные анимационные программы
в) творческо-трудовые анимационные программы
7. В этой стране популярен праздник «Томатина» - большая помидорная война...
- а) США
б) Англия
в) Испания
8. Игра проходит на специально подготовленной местности, игрок имеет мяч и клюшку...
- а) гольф
б) бильярд
в) боулинг
9. Кто на рынке туруслуг действует как розничный продавец?
- а) туроператор
б) турагент
в) банк
10. В какой из зарубежных курортов российский турист может выехать без загранпаспорта?
- а) Париж
б) Прага
в) Евпатория

Часть Б.

1. Дать определение рекреационной анимации.
2. Как классифицируют туристов в анимационной деятельности?
3. К какой категории туристов относятся следующие формы досуговой деятельности – посиделки, чаепитие, вечера романса, выставка рукоделий?
4. Дать характеристику зрелищно-развлекательных анимационных программ.
5. Перечислить основных потребителей услуг игорных заведений.

Вариант 4 (часть А)

К предложенному вопросу выбрать правильный ответ

1. С чего начинается создание культурно-досуговой программы?
а) с мизансценирования
б) с драматургического замысла
в) с отбора выразительных средств
2. Функция туристской анимации, направленная на восстановление и развитие физических сил человека...
а) оздоровительная

- б) образовательная
 - в) совершенствующая
3. Удовлетворение потребностей людей в духовном развитии личности через соприкосновение с памятниками и современными образцами культуры страны...
- а) культурная анимация
 - б) творческая анимация
 - в) анимация через общение
4. Для этой категории туристов предлагают такие формы проведения досуга, как посиделки, чаепитие, вечера музыки...
- а) молодежь
 - б) люди среднего возраста
 - в) пожилые люди
5. Основными чертами этих туристов является коллективизм, приспособляемость, дар импровизации...
- а) испанцы
 - б) поляки
 - в) китайцы
6. Анимационные программы, включающие праздничные мероприятия, конкурсы, фестивали, карнавалы...
- а) зрелищно-развлекательные
 - б) культурно-познавательные
 - в) спортивные
7. В какой стране проводится традиционная апельсиновая война?
- а) Бразилия
 - б) Италия
 - в) Франция
8. В наши дни это очень популярный вид проведения досуга на море с помощью доски...
- а) пальцио
 - б) серфинг
 - в) коррида
9. Это специальное разрешение иностранного правительства на въезд – выезд или транзитный проезд через ее территорию...
- а) ваучер
 - б) паспорт
 - в) виза
10. Что необходимо заполнить туристу при пересечении границы?
- а) декларацию
 - б) страховой полис
 - в) визу

Часть Б

1. Определить основную задачу анимационной службы.
2. Дать классификацию туристов по возрасту.
3. К какой категории туристов относятся следующие формы досуговой деятельности – учеба, КВН, дискотека, ярмарки, фестивали?
4. Дать характеристику творческо-трудовых анимационных программ.
5. Перечислить основные квалификационные требования к аниматору.

Ответы на вопросы тестов

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I	б	а	б	в	а	б	в	а	б	б
II	в	а	б	в	а	б	в	в	б	в
III	а	б	в	а	б	а	в	а	б	в
IV	б	а	а	в	б	а	б	б	в	а

Критерии оценки теста:

Оценка уровня подготовки		
Балл (отметка)	Результат	
5	Отлично	более 89% правильных ответов
4	Хорошо	70%-89% правильных ответов
3	Удовлетворительно	51%-69% правильных ответов
2	Неудовлетворительно	менее 51% правильных ответов

3.10 Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

ОК1-09 ПК 2.1 - 2.6

МДК.0201 Технология и организация сопровождения туристов

1. Лица, осуществляющие сопровождение туристов. Гид туристской группы: типология. Обязанности гида при выездном туризме.
2. Обязанности сопровождающего в автобусном туре. Сопровождение туристов на маршруте.
3. Информационное сопровождение на стадии подготовки и реализации туристской поездки.
4. Автобусные перевозки и их место в оказании транспортных услуг в туризме. Организация автобусного тура.
5. Техника безопасности в автобусных путешествиях. Организация сопровождения в автобусном туре.
6. Организация международных автобусных перевозок.
7. Технология международных автобусных туристских путешествий.
8. Организация обслуживания туристов на автобусных турах.
9. Автобусное обслуживание туристов туроператором внутреннего и выездного туризма
10. Правовые аспекты авиационных перевозок. Специфика продажи авиабилетов.
11. Перевозка туристов на регулярных рейсах. Перевозка туристов чартерными рейсами. Технология обслуживания туристов на международных авиалиниях.
12. Сервис на борту воздушных судов.
13. Паспортно - визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении. Безопасность путешествий на воздушном транспорте.
14. Организация перевозок туристов авиационным транспортом
15. Авиационное обслуживание туристов в туркомпаниях.
16. Правовые основы обслуживания туристов железнодорожным транспортом. Технология перевозки туристов на железнодорожном транспорте.

17. Монопольное положение РЖД в России. Подвижной состав железнодорожного транспорта для туристских перевозок.
18. Билеты, тарифы, льготы. Тарифы на железнодорожные перевозки туристских групп. Электронный билет.
19. Организация транспортного обслуживания группы туристов.
20. Основные туристские железнодорожные маршруты.
21. Организация перевозок туристов железнодорожным транспортом.
22. Технология обслуживания туристов на железнодорожном транспорте.
23. Правовые основы обслуживания туристов водным транспортом. Морские путешествия и круизы.
24. Морские путешествия на паромах.
25. Речные путешествия и круизы.
26. Яхт-круизы.
27. Сопровождение туристов во время морского круиза. Сопровождение туристов во время речного круиза.
28. Технология и организация речных круизов.
29. Основные понятия конного туризма. Организация конного туризма.
30. Классификация спортивных маршрутов. Содержание и уход за туристическими лошадьми.
31. Технология сопровождения туристов в конном туризме. Общие требования для конных маршрутов.
32. Техника безопасности на конных маршрутах.
33. Оформление маршрутной документации конного туристского похода.
34. Общая характеристика спортивно-туристских походов. Сопровождение туристов в спортивных походах.
35. Показатели, определяющие категорию сложности похода.
36. Видовые классификационные требования.
37. Обеспечение безопасности в спортивно-туристских походах.
38. Психология взаимоотношения в туристской группе.
39. Понятие трансфера. Основные виды туристического трансфера.
40. Услуга Fast track. Порядок встречи в аэропорту и отправки туристов.
41. Гостевой цикл. Порядок бронирования номера.
42. Порядок приема и заселения в отель.
43. Обслуживание гостя во время проживания в отеле.
44. Обеспечение безопасности в отелях. Технология обслуживания VIP-клиентов.
45. Порядок выезда туристов из отеля.
46. Порядок предоставления гостиничных услуг.
47. Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование.
48. Расчет стоимости проживания в гостинице.
49. Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Источники получения информации по санаторным услугам.
50. Особенности реализации санаторных путевок.
51. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг.
52. Оформление и составление санаторно-курортной путевки.
53. Организации и проведение детских экскурсионных туров.
54. Сопровождение детской туристской группы.

55. Безопасность детей при чрезвычайных ситуациях.
56. Туристское сопровождение инвалидов.
57. Технология и организация сопровождения туристов.

3.11 Задачи для подготовки к дифференцированному зачету ОК1-09 ПК 2.1 - 2.6

МДК.0201 Технология и организация сопровождения туристов

Задание 1:

Начинающая туристская фирма, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в турпакет авиабилет, проживание в хорошей гостинице, трансферы, трехразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 тыс. \$ US, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета, равную 1799 \$ US. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета. Ошибки в действиях туристской фирмы.

Задание 2:

Семья из трех человек-мама, папа и ребенок 5-ти-лет решила поехать в Европу на автомобиле. При этом сам автомобиль принадлежит родственнику. По истечении определенного времени вся семья собрала и подала документы в консульство. Консульство Франции, рассмотрев документы, отказало в выдаче визы без уточнения причин. Перечислить пакет документов, необходимый для предоставления визы во Францию.

Задание 3:

Турист, оплатив пакет услуг, приходит в день поездки (уже после вылета самолета) в турфирму и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили пограничники, т.к. у ребенка, которому 7 лет не было разрешения от второго родителя. Туристическая фирма, по договору не несет ответственности за прохождение паспортного таможенного контроля. Перечень необходимых документов, которые должен был представить родитель при прохождении таможенного контроля для выезда ребенка за границу

Задание 4.

Неприятное впечатление на жителей деревни Саратовки произвели туристы теплохода, следующего по маршруту Санкт-Петербург – Валаам. Августовским вечером веселую компанию пришлось высадить в Уткиной Заводи, поскольку на борту искали якобы оставленную бомбу. Пока происходил обыск, туристы резвились на берегу и ободрали близлежащие огороды и сады. Получат ли жители деревни материальную и моральную компенсацию, предъявив претензию туристской фирме, перевозившей туристов? Будет ли эффективным обращение в народный суд? Как следует поступать жителям в подобной ситуации?

Задание 5.

Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в народный суд. Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инвестиции (Комитет по туризму администрации края, Комитет по защите прав потребителей)? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания?

Задание 6.

Турист с семьей, совершая автобусный тур по Европе, попал в автокатастрофу. При этом все члены семьи получили травмы разной степени тяжести. Первая медицинская помощь была оказана на месте. Из чего должен исходить турист, устанавливая сумму морального ущерба, при выставлении претензии к туристской фирме?

Задание 7.

Признает ли Закон о защите прав потребителей в качестве потребителя гражданина, который имеет намерение приобрести тур, но еще не сделал этого, а только зашел в офис туристской фирмы?

Задание 8.

Почему в тексте договора московской туристской фирмы «Кругозор», специализирующейся на организации автобусных туров по Европе, имеется пункт о загранпаспорте, согласно которому его срок действия должен заканчиваться не ранее шести месяцев со дня поездки?

Задание 9.

Может ли турист просить о внесении изменений в стандартный договор, предлагаемый в туристской фирмой?

Задание 10.

Что такое ваучер и почему он выписывается при организации только некоторых зарубежных туров?

Задание 11.

Освобождается ли туристская фирма от ответственности за нарушение договора после окончания срока его действия?

Задание 12.

Какие скидки может предложить туристская фирма своим клиентам для увеличения объемов продаж туров?

Задание 13.

Менеджер туристской фирмы называет по телефону стоимость путевки, однако при последующем обращении в фирму клиент узнает, что цена тура на 50 \$ US выше за счет страховки, услуг гида и др. Можно ли в этом случае применить к туристской фирме статью 12 Закона «О защите прав потребителей» о недостоверной информации?

Задание 14.

В туристскую фирму обратился клиент с просьбой организовать поездку на Кипр для супружеской пары с ребенком шести лет. После того как он предъявил паспорта, сотрудники туристской фирмы заказали для него в гостинице двухместный номер с дополнительной кроватью для ребенка. И вдруг, на следующий день после предполагаемого вылета, он приходит вновь и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили пограничники, поскольку в паспорт не была вклеена фотография ребенка. Но согласно договору с клиентом фирма не несет ответственности за подлинность его загранпаспорта и прохождение им паспортного контроля. Поэтому сотрудники посчитали, что их вины здесь нет. Клиент решил подать на фирму в суд. Прав ли он?

Задание 15.

Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность?

Задание 16.

Что делает русский турист в Париже, обнаружив, что ванна, которую он заполнил водой, оказалась с дефектом? Пробка есть и плотно забита, а кольца нет. Турист пытается вытащить пробку всеми доступными средствами, в том числе даже с помощью перочинного ножа. Между тем пробка поднимается автоматически после нажатия специальной пробки. Кто виноват в невежестве туриста: направляющая фирма, не проинструктировавшая его, как пользоваться сантехникой, персонал гостиницы? А может быть он сам?

Задание 17.

Неожиданно, накануне выезда группы на маршрут, принимающая китайская турфирма сообщила, что не может обеспечить оговоренные в договоре условия

проживания: в гостинице, где должны были жить туристы, произошел прорыв канализационных труб. Туристам была предложена не четырех-, а трехзвездочная гостиница. Какая реакция может проследовать со стороны туристов? Что должна попытаться сделать турфирма? Обязана ли она платить неустойку?

Задание 18.

При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20 кг, т.е. равен норме бесплатной перевозки. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной платы за провоз лыж. Туристы платить не хотят, считая, что лыжи как зонтик, книги, продукты питания на время пути, лекарства или инвалидная коляска разрешены к бесплатной перевозке. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

3.12 Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

МДК.0202 Организация досуга туристов

ОК1-09 ПК 2.1 - 2.6

1. Понятие досуга и свободного времени.
 2. Традиции, обычаи и обряды как основа праздников
 3. История массовых празднеств и зрелищ.
 4. Анимационные туристские маршруты.
 5. Анимация и виды анимационных программ. Анимация в туризме.
 6. Анимация в гостиничном сервисе.
 7. Анимация в ресторанном сервисе. Национально-культурные традиции при разработке анимационных программ. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих.
 8. Составление плана проведения мероприятий по организации досуга туристов в заданной ситуации.
 9. Методы и технологии досуговой деятельности. Формы досуговых мероприятий. Структура композиции досуговой программы.
 10. Сценографическая подготовка и планирование анимационной программы.
 11. Организация отдыха на курортах.
 12. Анимационные программы на курортах.
 13. Анимационное обслуживание на предприятиях питания.
- Анимационные программы в ресторанном бизнесе.
14. Анимация в торговле. Анимация в турбизнесе.
 15. Спортивная анимация. Характеристика и личностные качества аниматора.
 16. Проектирование программы анимационного обслуживания туристов.
 17. Составление словаря основных понятий и терминов.

3.13 Задачи для подготовки к дифференцированному зачету

МДК.0202 Организация досуга туристов

ОК1-09 ПК 2.1 - 2.6

Задание 1

Инструкция для обучающихся. Внимательно прочитайте задание. Время выполнения задания – 1 час.

Игротека аниматора. Написать виды и особенности игротеки

Придумать и расписать по схеме одну анимационную игру на 5 мин. для подростков 12-14 лет.
Задание 2.
Составить план мероприятия по стрелке планирования - Свадьба.
Задание 3.
Составить план мероприятия по стрелке планирования - Выпускной.
Задание 4.
Провести одну игру на тактильный контакт.
Задание 5.
Провести одну игру на знакомство.
Задание 6.
Провести одну игру на взаимодействие.
Задание 7.
Провести одну игру на командообразование.
Задание 8.
Провести одну игру-минутку.
Задание 9.
Продемонстрировать основные обычаи Китая.
Задание 10.
Продемонстрировать основные обычаи Индии.
Задание 11.
Продемонстрировать основные обычаи Греции.
Задание 12.
Продемонстрировать основные обычаи Испании.
Задание 13.
Составить сценарный план праздника 1 сентября.
Задание 14.
Составить сценарный план праздника Новый год.
Задание 15.
Составить сценарный план праздника Мисс Отель.
Задание 16.
Составить сценарный план праздника Мистер Отель.
Задание 17.
Составить синопсис театрализованного представления «Фестиваль КВН».
Задание 18.
Составить сценарий праздника «День Святого Валентина».
Задание 19.
Составить сценарий праздника «День Семьи».
Задание 20.
Составить сценарий праздника «День Студента»

3.14 Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Понятие, сущность и особенности туристского рынка.
2. Развитие индустрии гостеприимства.
3. Социально-экономические условия развития въездного и выездного туризма.
4. Роль въездного и выездного туризма.
5. Въезд иностранных граждан в Российскую Федерацию.
6. Выезд граждан Российской Федерации за рубеж.
7. Проблемы и перспективы развития туризма в России.
8. Место России в международном туризме. Основные показатели развития туризма в России.
9. Положение об организации и проведению туристских походов экспедиций и экскурсий.
10. Правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению экскурсионных автобусных туров.

11. Порядок организации, реализации и осуществления автобусных экскурсионных туров, специфику данных туров, основные обязанности и ответственность туроператоров, турагентов и туристов
12. Особенности обучения некоторых категорий актива.
13. Ознакомление инструктора с учебной группой. Топография туриста.
14. Рекреационно-оздоровительные походы: требования к маршруту и порядок организации. Понятие «поход».
15. Классификация туристских походов.
16. Организация и подготовка походов (массового многодневного, учебного или спортивного).
17. Схема последовательности этапов организации и подготовки похода с разделением на три основных направления.
18. Нормативные требования по технической сложности, предъявляемые к походам различных категорий сложности
19. Маршрутная документация для проведения спортивно-туристического похода
20. Правила оформления маршрутной (заявочной) книжки похода и отчет о проведении спортивного похода.
21. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки
22. Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании
23. Порядок проведения инструктажа о соблюдении правил туристской группы
24. Требования перед проведением туристского похода, экскурсии.
25. Требования во время проведения туристского похода, экскурсии, экспедиции.
26. Организация туристских походов и обеспечение безопасности туристов при их проведении.
27. Требования предъявляемые к субъектам туристической деятельности при организации ими активного отдыха для туристов.
28. Причины, способствующие возникновению несчастного случая. Системный анализ структуры обеспечения безопасности участников туристских походов на классификационной основе.
29. Основные правила безопасности при движении
30. Передвижение по болоту, при преодолении водных препятствий, при преодолении горных склонов, при пожарной безопасности в лесах. Охрана природы. При устройстве привалов, ночлегов, очагов.
31. Инструкция туристских походов, экспедиций и экскурсий с учащимися, воспитанниками и студентами Российской Федерации
32. Общие положения. Права и обязанности сторон
33. Документы, регламентирующие деятельность по обеспечению безопасности при проведении туристско-краеведческих мероприятий
34. Правовое обеспечение перевозок воздушным транспортом. Документационное обеспечение автобусных туров. Паспорт туристского автобусного маршрута.
35. Городской транспорт и его опасности. Железнодорожный транспорт и его опасности. Воздушный транспорт и его опасности.
36. Авиаперевозки. Железнодорожный транспорт. Автобусные туры. Водные перемещения.
37. Специфика работы руководителя туристской группы на различных транспортных туристских маршрутах.

3.15 Примерная тематика курсовой работы

1. Контроль и оценка качества услуг на туристском предприятии.
2. Контроль качества предоставляемых туристу услуг: значение, приемы, особенности.
3. Организация сопровождения туристов в Грецию.
4. Организация сопровождения туристов в образовательном туре.
5. Организация сопровождения туристов в Англию.

6. Культура профессионального и делового общения в туризме.
7. Мировой и отечественный опыт организации анимационной деятельности. Организация досуга в гостиницах и туристских комплексах.
8. Организация досуга туристов: анимация в менеджменте обслуживания туристов.
9. Организация досуга туристов: игра как разновидность развлечений и организация игр для туристов.
10. Организация досуга туристов: клуб как коллективная форма организации досуга.
11. Организация досуга туристов: массовые виды индустрии досуга. Организация досуга туристов: музеи и музейное дело.
12. Организация сопровождения туристов в Японию.
13. Организация сопровождения туристов в Австрию.
14. Организация досуга туристов: парки как сегмент индустрии.
15. Организация сопровождения туристов в Германию.
16. Организация сопровождения туристов в Израиль.
17. Организация досуга туристов: театры и киноконцертные залы.
18. Организация, подготовка и проведение туристских походов.
19. Особенности контроля качества услуги размещения и питания.
20. Особенности организации движения группы на маршруте (на примере). Особенности проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут в зависимости от вида транспорта.
21. Организация сопровождения туристов в Финляндию.
22. Организация сопровождения туристов в Мексику.
23. Оформление и проверка документации строгой отчетности, необходимой для выхода группы на маршрут.
24. Оформление отчета о туристской поездке: структура, содержание, правила и рекомендации по оформлению.
25. Понятие и роль инструктажа туристов на русском и иностранном языках с учетом специфики вида туристского путешествия.
26. Правила и техника обращения в чрезвычайных ситуациях в соответствующие службы.
27. Правила оказания первой медицинской помощи туристу.
28. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах (на примере).
29. Организация сопровождения туристов в Ямайку.
30. Организация сопровождения туристов в Канаду.
31. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта: сущность, структура, особенности.
32. Правила проведения инструктажа туристской группы (на примере).
33. Правила техники безопасности во время турпохода.
34. Организация сопровождения туристов в Испанию.
35. Организация сопровождения туристов в ОАЭ.
36. Принятие решений при чрезвычайных ситуациях.
37. Проблемы и перспективы организации туристской деятельности. Организация сопровождения туристов в Австралию.
38. Организация сопровождения туристов в Марокко.
39. Развитие семейного туризма в РФ.
40. Организация сопровождения туристов в Италию.
41. Организация сопровождения туристов в Шотландию.
42. Разработка правил организации туристских поездок, экскурсий. Рекреационный бизнес и индустрия досуга.

43. Роль и значение служб быстрого реагирования в туристической индустрии.
44. Специфика контроля качества экскурсионных и сопутствующих услуг, оказываемых туристам.
45. Специфика проведения инструктажа по технике безопасности во время экскурсии.
46. Организация сопровождения туристов в горнолыжном туре.
47. Организация сопровождения туристов в Таиланд.
48. Специфика проведения инструктажа по технике безопасности на автобусных турах.
49. Специфика проведения инструктажа по технике безопасности на горнолыжном курорте.
50. Организация сопровождения туристов в деловом туре.
51. Специфика стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания. Спортивный туризм в РФ.
52. Организация сопровождения туристов в Корею.
53. Способы контроля качества туристской услуги.
54. Способы контроля наличия туристов на туристском маршруте.
55. Способы определения особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста (на примере маршрута).
56. Организация сопровождения туристов в познавательном туре.
57. Организация сопровождения туристов в пляжном туре.
58. Стандарты и способы оценки качества туристского и гостиничного обслуживания туристов.
59. Технология проведения инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках. Требования, предъявляемые к организации спортивно-туристских походов различной категории сложности.
60. Формирование культуры профессионального общения в туристической индустрии. Экстремальные ситуации в туризме: меры предотвращения и способы снижения рисков.
61. Организация сопровождения туристов в лечебно-оздоровительном туре. Организация сопровождения туристов в паломническом туре.
62. Этапы проведения инструктажа об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей.

Критерии оценки знаний и умений студентов

Отлично – студент владеет знаниями в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает; самостоятельно в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы билета, подчеркивает при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать учебный материал, выделять в нем главное, устанавливать причинно-следственные связи; четко формулирует ответы, решает ситуационные задачи; увязывает теоретические аспекты с практическими задачами организации турагентской деятельности.

Хорошо – студент владеет знаниями почти в полном объеме программы /имеются пробелы знаний в некоторых, особенно сложных разделах/; самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать легкие и средней тяжести ситуационные задачи.

«Удовлетворительно» - студент владеет основным объемом знаний по дисциплине; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Студент способен решать лишь наиболее легкие задачи, владеет только обязательным минимумом методов исследований.

«Неудовлетворительно» - студент не освоил обязательного минимума знаний предмета, не способен ответить на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.

3.16 Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету по практике Производственная практика (по профилю специальности) по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

1. Основы туристской деятельности.
2. Разработка и виды туристических программ.
3. Правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению экскурсионных автобусных туров.
4. Формирование турпродукта «автобусный тур».
5. Реализация турпродукта «автобусный тур».
6. Организация автобусных туров.
7. Железнодорожные, воздушные, морские перевозки.
8. Специализированные автобусы туристического класса
9. Средства размещения.
10. Сопровождение группы.
11. Понятие визы.
12. Страхование в автобусных турах.
13. Ответственность туроператора.
14. Ответственность турагента.
15. Ответственность туриста.
16. Процесс обслуживания гостей в гостинице.
17. Бронирование в гостинице, встреча гостей.
18. Регистрация гостей в гостинице.
19. Регистрация иностранных гостей.
20. Виды расчетов в гостинице.
21. Понятие электронный ключ.
22. Факторы, влияющие на качество обслуживания.
23. Классификация туристских услуг.
24. Характеристики услуги, обеспечивающие качество обслуживания.
25. Безопасность туризма.
26. Понятие безопасности туристской деятельности.
27. Вредные факторы в туризме.
28. Безопасность деятельности предприятий туристической индустрии.
29. Меры по обеспечению безопасности туристов.
30. Требования к туроператорам по обеспечению безопасности туристов.
31. Обеспечение безопасности туристов на внутренних маршрутах.
32. Обеспечение безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности.
33. Безопасность туристов в выездном туризме.
34. Страхование туристов.
35. Страховые риски.
36. Личная безопасность туристов.
37. Организация туристского похода.
38. Требования к руководителю и участникам путешествия.
39. Распределение обязанностей в походе.
40. Стрессы при совершении путешествий.
41. Типы критического психического напряжения.
42. Типология туристов.
43. Особые психические состояния туристов.
44. Пароксизмальные расстройства сознания туристов.
45. Психогенные изменения настроения туристов.
46. Состояния, связанные с приемом психически активных средств.

47. Массовая паника.
48. Методы повышения безопасности.
49. Психологические аспекты обеспечения безопасности.
50. Деятельность гида-переводчика и безопасность туристов.

Критерии оценки	
Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены следующие условия:	<ul style="list-style-type: none"> - наличие положительного аттестационного листа; - наличие положительного отзыва от руководителя организации по месту прохождения практики; - полнота и своевременность представления дневника практики и отчета по практике руководителю от образовательной организации для ознакомления и проверки; - высокий уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); высокая степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики практического опыта и профессиональных знаний, умений; - высокий уровень его профессиональной подготовки; - собран значительный материал для написания отчета по практике.
Оценка «хорошо» выставляется студенту, если выполнены следующие условия:	<ul style="list-style-type: none"> - наличие положительного аттестационного листа; - наличие положительного отзыва от руководителя организации по месту прохождения практики; - полнота и своевременность представления дневника практики и отчета по практике руководителю от образовательной организации для ознакомления и проверки без особых нарушений; - хороший уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач,
	<ul style="list-style-type: none"> содержания, методов); хорошая степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики практического опыта и профессиональных знаний, умений; - хороший уровень его профессиональной подготовки; - собран значительный материал для написания отчета по практике.
Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если выполнены следующие условия:	<ul style="list-style-type: none"> - наличие положительного аттестационного листа; - удовлетворительный отзыв от руководителя организации по месту прохождения практики; - небрежное оформление отчета и дневника, - несвоевременность представления дневника практики и/или отчета по практике руководителю от образовательной организации для ознакомления и проверки; - удовлетворительный уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики практического опыта и профессиональных знаний, умений; - удовлетворительный уровень его профессиональной подготовки; - собран незначительный объем информации для написания отчета по практике.

<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, при условиях:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие аттестационного листа; - отрицательный отзыв от руководителя организации по месту прохождения практики; - несвоевременность представления дневника практики и/или отчета по практике руководителю от образовательной организации для ознакомления и проверки; - низкий уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); низкая степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики практического опыта и профессиональных знаний, умений; - низкий уровень его профессиональной подготовки; - отсутствие отчета по практике.
--	--

3.17 Комплект заданий для сдачи экзамена квалификационного

Оцениваемые компетенции:

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной ПК 2.6.

Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 04. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 06. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения задания

ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 09. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Экзамен квалификационный заключается в выполнении комплексного практического задания, состоящего из четырех аттестационных испытаний.

К экзамену квалификационному могут быть допущены обучающиеся, успешно освоившие элементы программы ПМ: теоретическую часть (МДК) и практики.

Содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата
<p>1. Разработка и обоснование программы тура</p> <p>Добрый день, уважаемые сотрудники туроператора «Вояж сервис». К Вам с деловым предложением обращается дирекция городской школы Монтессори в Лукхнау (северная Индия), обучение в которой проходит более 30 000 детей.</p> <p>Школа г-на Ганди известна своей программой воспитания граждан мира, готовых к общению с людьми разных социальных групп, разных национальностей и религий. Задача трудноосуществимая и в Индии, разделенной на касты, и в любой стране, где живут рядом христиане, иудеи, мусульмане.</p> <p>Наши ребята в большинстве своем исповедуют Буддизм, являющийся одной из четырёх традиционных для России религий, наряду с православием, исламом и иудаизмом.</p> <p>Летом мы хотели бы организовать выездные религиозно-познавательные туры по России. Ребята хотели бы побывать в основных буддийских регионах России, встретиться с представителями буддийских общин, духовенства, посетить самые крупные и красивые буддийские храмы, познакомиться с учеными Института монголоведения, буддологии и тибетологии. Побывать в г.Москве и Санкт Петербурге –культурных и образовательных столицах России. Стать свидетелями мирного сосуществования представителей различных культур и верований.</p>	<p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Соответствие программы тура заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика; - Выбор и обоснование оптимальной транспортной схемы; - Обоснование оптимального использования на маршруте средств размещения; - Обоснование оптимального использования на маршруте предприятий питания, - Обоснование оптимального отбора экскурсионных объектов посещения; - Наличие программы тура с указанием затрат времени; - Полнота и содержательность программы тура с указанием затрат времени; - Обоснование достоверности предоставленных данных с использованием открытых актуальных источников; - Соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента; - Обоснованный выбор основных туристских услуг.
	<p>профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	

<p>2. Расчёт себестоимости турпродукта. Наиболее оптимальна для нас продолжительность тура в 14-16 дней. Ежемесячно мы готовы комплектовать группы из 30 учеников (12-16 лет) в сопровождении двух педагогов. Нас устроит размещение в гостиницах 3* с трехразовым питанием.</p>	<p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Расчет транспортных расходов; - Расчет стоимости размещения; - Расчет стоимости питания; - Расчет стоимости экскурсионного обслуживания, - Расчет стоимости других услуг; - Расчёт себестоимости на всю группу; - Расчёт себестоимости на одного человека.
---	---	--

	<p>потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	
<p>3. Аннотация турпродукта на иностранном языке</p> <p>Разработайте нам программу тура, составьте схему маршрута, подберите удовлетворяющие нашим запросам экскурсионные услуги, а также рассчитайте стоимость нашего путешествия.</p> <p>Заранее с благодарностью и надеждой на плодотворное сотрудничество</p> <p>Директор городской школы Монтессори г-н Ганди.</p>	<p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Разработка аннотации программы тура на иностранном языке; - Соответствие текста аннотации на русском и иностранном языках заявленным требованиям к подобного рода информации; - Демонстрация умения устно излагать информацию о туре на иностранном языке

	<p>профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	
--	---	--

Условия

1. Студенты могут воспользоваться калькуляторами, производственными календарями, нормативно-справочными материалами.

2. Критерии оценки:

«отлично» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;

«хорошо» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки.

«удовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«неудовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено.

4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации

Система оценивания каждого вида работ описана в соответствующих методических рекомендациях.

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее: качество выполнения практической части работы; качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения.

«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает и выполняет его не полно, непоследовательно, допускает неточности в работе, в применении теоретических знаний на практике.

«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания по дисциплине, допускает ошибки, не может практически применять теоретические знания.

Выполнение тестовых заданий оцениваются по 5-тибальной шкале

Оценка «5» (отлично) выставляется за 90-100% правильных ответов.

Оценка «4» (хорошо) выставляется за 70-89% правильных ответов.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется за 50-69% правильных ответов.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если правильных ответов меньше 50%.

5. Контроль приобретения практического опыта. Оценка по производственной практике

5.1. Общие положения

Целью прохождения производственной практики является оценка:

- 1) освоения профессиональных и общих компетенций;
- 2) уровня приобретенного практического опыта и умений.

Оценка по производственной практике выставляется на основании данных отчета по практике, аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося / студента на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

5.2. Виды работ практики и проверяемые результаты производственной практики по профессиональному модулю

Иметь практический опыт	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3
- оценки готовности группы к турпоездке	- Ознакомление с содержанием и задачами практики, с правилами техники безопасности в турфирме	-аттестационный лист о прохождении практики; - отчет по практике
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках	- Проведение инструктажа туристам на русском и иностранном языках - Использование приемов эффективного общения с клиентами	-аттестационный лист о прохождении практики; - отчет по практике
- сопровождения туристов на маршруте	- Технология взаимодействия со службами быстрого реагирования - Технология сопровождения туристов на транспортных маршрутах - Технология организации, проведения и сопровождения туристов на природном маршруте	-аттестационный лист о прохождении практики; - отчет по практике
- организации досуга туристов	- Обеспечение досуга туристов	-аттестационный лист о прохождении практики; - отчет по практике
- контроля качества предоставляемых туристу услуг	- Технология качества услуг предоставляемых туристу - Проведение оценки качества туристского и гостиничного обслуживания туристов	-аттестационный лист о прохождении практики; - отчет по практике
- составления отчёта по итогам туристской поездки	- Оформления отчета о туристской поездке	-аттестационный лист о прохождении практики; - отчет по практике

5.3 Форма аттестационного листа учебной практики

Аттестационный лист

Ф.И.О. _____

Курс _____

Специальность 43.02.10 Туризм

Практика (вид) Учебная практика

№	Виды работ	Сформированные компетенции	Результаты освоения (зачтено/ не зачтено)
1	Ознакомление с содержанием и задачами практики, с правилами техники безопасности в турфирме	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	
2	Проведение инструктажа туристам на русском и иностранном языках	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	
3	Использование приемов эффективного общения с клиентами	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	
4	Технология взаимодействия со службами быстрого реагирования	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	
5	Технология сопровождения туристов на транспортных маршрутах	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	

6	Технология организации, проведения и сопровождения туристов на природном маршруте	<p>ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p>	
7	Обеспечение досуга туристов	<p>ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.</p>	
8	Технология качества услуг предоставляемых туристу	<p>ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p>	
9	Проведение оценки качества туристского и гостиничного обслуживания туристов	<p>ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.</p>	
10	Оформления отчета о туристской поездке	<p>ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.</p>	

Руководитель практики
от профильной организации _____

подпись

ФИО

Руководитель практики от колледжа _____

подпись

ФИО

6. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. — Саратов: Профобразование, 2018. — 61 с. — ISBN 978-5-4488-0191-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/74506>
2. Организация туристской индустрии: учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Л. Л. Руденко [и др.]. — Саратов: Профобразование, 2018. — 54 с. — ISBN 978-5-4488-0190-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/74500>
3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/100399>
4. Романюк, А.В. Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства, туризма и спорта: сборник материалов / Романюк А.В. — Москва: Русайнс, 2019. — 245 с. — ISBN 978-5-4365-3770-2. — URL: <https://book.ru/book/933868>

Дополнительные источники:

1. Дурович, А. П. Маркетинг туризма: учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 248 с. — ISBN 978-985-503-989-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/94315>
2. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/100363>
3. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 219 с. — ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93548>
4. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93554>
5. Дурович, А. П. Организация туризма: учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/100351>

Справочно-правовые системы

Консультант Плюс

Интернет-ресурсы:

1. Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «PROФобразование»// www.profspo.ru /.
2. Электронная библиотечная система BOOK.ru // www.book.ru /.
3. Система дистанционного обучения «Прометей 5.0»// www.prometeus.ru /.
4. www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
5. www.turprofi.ru Портал для турагента
6. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
7. www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России
8. <http://тур-жизнь.рф> РФ Конструктивное общение на темы туризма и турбизнеса
9. <http://tursite.org> Фабрика турсайтов
10. <http://tourinfo.ru> Информационное агентство
11. <http://www.rubricon.com> Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета