


Частного профессионального образовательного учреждение
«Магнитогорский колледж современного образования»

Принят
методическим советом
ЧПОУ «Магнитогорский колледж
современного образования»

Протокол № 5 от 24 июня 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:


Кузьмина С.А., директор ЧПОУ
«Магнитогорский колледж
современного образования»

« 27 » 08 2021г.

СОГЛАСОВАНО:


Белых Мария Витальевна,
директор Бюро Путешествий Марии Белых

« 28 » 06 2021г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО ОПРОВОЖДЕНИЮ
ТУРИСТОВ**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности **43.02.10 Туризм**
(базовой подготовки)

(заочная форма обучения)

Магнитогорск, 2021г.

Разработчики:

1. Чистякова А.А., преподаватель
2. Сафонова И.В., преподаватель

Эксперты (при наличии):

1. ФИО, должность
2. ФИО, должность

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств профессионального модуля **ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов** пройдена.

Эксперт: Докукина Е.П., методист ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ.....	7
1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля.....	7
1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ.....	8
1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.....	9
2. Задания для контроля и оценки освоения программы профессионального модуля.....	10
2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№.1. Технология продаж и продвижения турпродукта	10
2.2. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№.2. Технология организации турагентской деятельности	17 ...
2.3. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности наименование ВПД.....	27
2.4. Контроль приобретения практического опыта.....	29
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	31

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля (далее ПМ) программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) по специальности СПО **43.02.10 Туризм** в части овладения видом профессиональной деятельности (ВПД): «специалист по туризму» в соответствии с ФГОС.

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1.1.1. Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№№ заданий, место, время, условия их выполнения)
1	2	3
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	- полнота знаний перечня документов, необходимых для выхода группы на маршрут - качество проведения проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	Тестирование. Ситуационные практические задания.
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	- правильность проведения инструктажа туристов на маршруте на русском и иностранном языках - соответствие используемых приемов общения создавшейся ситуации	Ситуационные практические задания Наблюдение во время практического занятия
ПК 2.3. . Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	- точность выполнения действий по корректировке движения группы по маршруту - демонстрация владения навыками межличностного общения - демонстрация использования эффективных приемов разрешения сложных и экстремальных ситуаций	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	- полнота проведения инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языке - полнота проведения инструктажа об общепринятых и специфических правилах	Выполнение проблемно-ориентированной задачи Ситуационные практические задания

	поведения при посещении различных туристских объектах - своевременность и компетентность оказания первой медицинской помощи	
ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	- точность оценки качества обслуживания туристов принимающей стороной	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	оформление отчета о туристской поездке в соответствии с нормативными требованиями - точность оценки качества туристского и гостиничного обслуживания туристов	Ситуационные практические задания
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Мониторинг ведущих сайтов туроператоров	Отчет по результату мониторинга на занятии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Разработка презентаций подборки маршрутов	Защита презентаций на занятиях
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Самостоятельный выбор темы Курсовой работы	Защита аргументов выбора на занятии
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Подготовка сообщения об использовании информационных справочников в туризме	Оценка сообщения об отчете по практике
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Участие в разработке коллективного проекта	Защита проекта на занятии
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Участие в распределении участка работы при подготовке презентации	Оценка деятельности рабочей группы на занятии

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Разработка маршрута экскурсии	Оценка выполнения поставленной задачи
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Самоанализ личностного роста	Защита результатов самоанализа в отчете по практике

1.1.2. Приобретение в ходе освоения профессионального модуля практического опыта

Иметь практический опыт	Виды работ на учебной и/ или производственной практике и требования к их выполнению
1	2
Использования нормативно-правовой базы при осуществлении контроля готовности групп.	Контроль готовности групп к выходу на маршрут
Организации движения на маршруте	Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте.
Контроля за выполнением требований безопасности туристов	Координация и контроль действий туристов на маршруте
Разработки инфраструктуры сочетания услуг	Обеспечение безопасности туристов на маршруте
Применения стандартов качества туристского обслуживания	Контроль качества обслуживания принимающей стороной
Программного обеспечения в туризме	Оформление отчётной документации

1.1.3. Освоение умений и усвоение знаний:

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
1	2	3
У 1 Проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут	Заполнение документов по отправке группы	Практическое занятие
У 2 Проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут	Заключение Договора с автотранспортной компанией	Практическое занятие
У 3 Использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений	Работа в группе по деловым коммуникациям	Разработка презентационных материалов
У 4 Организовывать движение группы по маршруту	Подготовка организационного плана маршрута	ПП ПМ..02
У 5 Эффективно принимать	Знание основных Правил и	Решение кейсов

решение в сложных и экстремальных ситуациях	Инструкций МЧС	
У 6 Взаимодействовать со службами быстрого реагирования	Знание контактных номеров служб быстрого реагирования	Деловые игры
У 7 Организовывать досуг туристов	Проведение игры по разработанному сценарию	Разработка сценария
У 8 Контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания	Работа с конфликтными ситуациями	ПП ПМ..02
У 9 Оформлять отчет о туристской поездке	Заполнение отчетов о маршруте	Практическая работа
У 10 Проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей	Заполнение бланков и Инструктаж по технике безопасности	Практическая работа
З 1 Правила организации туристских поездок и экскурсий	Изложение Правил при подготовке группы	Практическая работа
З 2 Требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности	Учет Требований при организации экскурсии	Деловая игра
З 3 Правила проведения инструктажа туристской группы	Разработка документации по ТБ с учетом Правил	Практическая работа
З 4 Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода	Разработка документации по ТБ в соответствии со спецификой похода	Практическая работа
З 5 Основы анимационной деятельности	Разработка анимационной программы	Презентация разработки
З 6 Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг	Оценка качества в соответствии со стандартом	Практическая работа
З 7 - Правила поведения при пользовании различными видами транспорта	Составление инструкции для туриста	Практическая работа
З 8 Правила оказания первой медицинской помощи	Практические приёмы на деловой игре	Деловая игра
З 9 Контактные телефоны соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации	Составление списка телефонов экстренных служб	Тестирование
З 10 Основы организации туристской деятельности	Технологическая карта маршрута	Разработка спортивного маршрута
З 11 Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания	Сбор отзывов туристов о качестве обслуживания на маршруте	Решение кейсов

3 12 Правила составления отчетов по итогам туристской поездки.	Составление свободного отчета о маршруте	Отчет на практике ПП ПМ.02
--	--	----------------------------

1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ

1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов	Экзамен
МДК 02.02 Организация досуга туристов	Дифференцированный зачет
Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ.02	Экзамен (квалификационный)

1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная и итоговая аттестация по всем элементам профессионального модуля (междисциплинарным курсам и практикам), а также в целом по модулю.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на междисциплинарный курс, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы междисциплинарного курса, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль междисциплинарного курса осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, проектов, творческих работ; решения кейсов и тестовых заданий; в т.ч. других форм контроля, предусмотренных программой профессионального модуля.

Контроль практической подготовки обучающихся осуществляется в рамках текущего контроля при выполнении практических работ по междисциплинарным курсам, а также при выполнении заданий в ходе учебной или производственной практик.

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и практикам, входящим в профессиональный модуль. Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: контрольных работ, зачета, дифференцированного зачета, экзамена, комплексного экзамена.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Экзамен и дифференцированный зачет по МДК проводится с учетом результатов текущего контроля. Предметом оценки по учебной и (или) производственной практике является приобретение практического опыта. Контроль и оценка по учебной и (или) производственной практике проводится на основе характеристики обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В характеристике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Итоговый контроль освоения вида профессиональной деятельности в области предоставления турагентских услуг осуществляется на экзамене (квалификационном. Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике.

Экзамен (квалификационный) проводится в виде:

- выполнения практических заданий, имитирующих работу на производственном предприятии, соответствующим профилю специальности;
- обобщающего экзамена, содержащего вопросы теоретического характера из МДК и практических заданий ситуационного характера по профилю специальности;

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене квалификационном является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Формы и процедура текущего контроля и промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями: «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об организации образовательного процесса в ЧПОУ «МКСО» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции»

1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- участие в исследовательской и проектной работе;
- участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;
- сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;
- демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;

- демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах.

2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№1. Технология и организация сопровождения туристов

Формы и процедура промежуточной аттестации знаний определяются Положением «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся».

Контрольная работа проводится в форме выполнения контрольных заданий предложенных студентам вариантов.

Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: экзамен

2.1.1. Контрольная работа

Задание №1

Теоретический материал

- 1) Документационное обеспечение автобусных туров
- 2) Сопровождение туристов при отправке в автобусный тур.
- 3) Правила составления отчетов по итогам автобусного тура

Задание №2

а) Может ли туристская фирма взять на себя функцию оформления загранпаспорта?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

б) Что делать, если во время пребывания за рубежом паспорт был утерян или украден?

в) Заполнить маршрутный лист для эколого-туристического маршрута по озеру Байкал на май 2021 г. (локальное местоположение – на выбор студента)

образец маршрутного листа:

Дата	Количество человек	Маршрут	Вид транспорта	Сумма на всю группу

Задание №3

а) Оформить отчет группы туристов в горном походе III категории сложности в количестве 12 человек на 5 дней. География похода: Улан-Удэ- пос. Кырен (Тункинский район)-горы Мунку-Сардык- пик Черского- пос. Кырен (Тункинский район)-Улан-Удэ.

б) Отсутствие гида-переводчика или его непрофессионализм способны сильно испортить впечатление туриста от поездки

Напишите основные требования, предъявляемые к гиду – переводчику

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Критерии оценивания:

5 (отлично)- работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы;

4 (хорошо)- работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя

3 (удовлетворительно)- работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка;

2(неудовлетворительно)- допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию учителя или студент отказался от выполнения работы без предварительного объяснения уважительных причин

Список вопросов к экзамену

1. Понятие, сущность и особенности туризма.
2. Развитие индустрии гостеприимства.
3. Социально-экономические условия развития туризма.
4. Место России в международном туризме.
5. Виды и формы туризма.
6. Положение об организации и проведению туристских походов экспедиций и экскурсий.
7. Анимация как современная технология сопровождения туристов.
8. Встреча туристов в турцентре в авиатуре.
9. Сопровождение туристов в турцентре в деловом туре.
10. Сопровождение туристов в турцентре в шоп-туре.
11. Классификация спортивных туристских походов.
12. Организация и подготовка спортивных походов и спортивных туров.
13. Организация спортивных туров.
14. Организация приключенческих туров.
15. Назначение туристических отчетов.
16. Порядок проведения инструктажа туристской группы в автобусном туре.
17. Правовое обеспечение перевозок воздушным транспортом.
18. Документационное обеспечение автобусных туров.
19. Специфика работы руководителя туристской группы на автобусных маршрутах.
20. Специфика работы руководителя туристской группы на железнодорожных маршрутах.
21. Специфика работы руководителя туристской группы на конных маршрутах.
22. Специфика работы руководителя туристской группы на велосипедных маршрутах.
23. Специфика работы руководителя туристской группы на байдарочных маршрутах.
24. Особенности обслуживания иностранных туристов.
25. Контроль и оценка качества предоставляемых услуг.
26. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: VIP-туристов, родителей с детьми
27. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: туристов с животными.
28. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: бизнес-туристов.
29. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: обслуживание в аэровокзале
30. Организация питания и другие сервисные услуги на борту самолета.
31. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: туристов с ограниченными возможностями.
32. Технология решения проблемных ситуаций на авиационных маршрутах.
33. Работа с претензиями и жалобами туристов.
34. Услуги и сервис на автобусных маршрутах: виды и классификация автобусов; оборудование и услуги по пути следования.
35. Этапы обслуживания туристов на автотурах: обслуживание в офисе, отправка на маршрут.
36. Этапы обслуживания туристов на автотурах: обслуживание в автобусе по пути следования и в дестинации.

37. Взаимоотношения руководителя туристской группы, водителя и туристов на автобусных турах.
38. Функциональные обязанности и действия руководителя туристской группы в сложных и экстремальных ситуациях на автобусных маршрутах.
39. Контроль качества услуг на автобусных маршрутах, составление отчета по туру (работа с отчетной документацией руководителя туристской группы).
40. Специфика организации сопровождения туристов на автобусах за рубеж.
41. Функциональные обязанности и действия руководителя туристской группы на автобусных зарубежных турах.
42. Требования к руководителю группы и водителю на зарубежных автотурах.
43. Специфические особенности речных и морских круизов. Мотивация выбора водных маршрутов.
44. Правила перевозки туристов и багажа на водных маршрутах.
45. Взаимодействие судовладельцев с туроператорами круизов.
46. Этапы обслуживания туристов на речных круизах: подготовка к маршруту, посадка на круизное судно, сопровождение на маршруте.
47. Этапы обслуживания туристов на морских круизах: подготовка к маршруту, посадка на круизное судно, сопровождение на маршруте.
48. Услуги и сервис на речных и морских круизных судах: каютный фонд, оборудование, мероприятия на время круизного путешествия.
49. Особенности передвижения в походах различных видов.
50. Преодоление препятствий в походе.
51. Организация проведения туристских соревнований: подготовка, этап проведения, основные мероприятия.
52. Опасности и профилактика заболеваний в турпоходах: переутомление и перегрузки в турпоходах.
53. Сигналы бедствия на маршруте турпохода. Меры первой медицинской помощи на трассе турпохода.

Экзаменационные билеты

Экзаменационный билет № 1

1. Место России в международном туризме.
2. Правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению экскурсионных автобусных туров.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 2

1. Виды и формы туризма.
2. Сопровождение туристов при отправке в авиатур.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 3

1. Анимация как современная технология сопровождения туристов.
2. Сопровождение туристов при отправке в автобусный тур.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 4

1. Сопровождение туристов в турцентре в деловом туре.
2. Сопровождение туристов при отправке в железнодорожный тур.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 5

1. Классификация спортивных туристских походов.
2. Правила оформления маршрутной (заявочной) книжки похода и ее назначение.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 6

1. Назначение туристических отчетов.
 2. Правила составления отчетов по итогам автобусного тура.
- Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 7

1. Правовое обеспечение перевозок воздушным транспортом.
 2. Составить и провести инструктаж туристской группы
- Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 8

1. Документационное обеспечение автобусных туров.
 2. Подготовка и проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут.
- Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 9

1. Специфика работы руководителя туристской группы на автобусных маршрутах.
 2. Подготовка и проверка транспортных средств при выходе группы на маршрут.
- Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 10

1. Специфика работы руководителя туристской группы на железнодорожных маршрутах.
 2. Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания туристов.
- Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 11

1. Специфика работы руководителя туристской группы на конных маршрутах.
 2. Правила поведения и безопасности конного, пешего туризма.
- Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 12

1. Специфика работы руководителя туристской группы на велосипедных маршрутах.
 2. Составление технологической карты и экскурсии на маршруте.
- Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 13

1. Специфика работы руководителя туристской группы на байдарочных маршрутах.
 2. Организация спортивных туров.
- Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 14

1. Особенности обслуживания иностранных туристов.
 2. Организация приключенческих туров.
- Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 15

1. Контроль и оценка качества предоставляемых услуг.
 2. Составление отчета по итогам туристской поездки.
- Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 16

1. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: VIP-туристов, родителей с детьми
2. Сигналы бедствия на маршруте турпохода. Меры первой медицинской помощи на трассе турпохода

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 17

1. Организация питания и другие сервисные услуги на борту самолета.
2. Опасности и профилактика заболеваний в турпоходах: переутомление и перегрузки в турпоходах.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 18

1. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: туристов с ограниченными возможностями.
2. Организация проведения туристских соревнований: подготовка, этап проведения, основные мероприятия.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 19

1. Технология решения проблемных ситуаций на авиационных маршрутах
2. Особенности передвижения в походах различных видов.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 20

1. Работа с претензиями и жалобами туристов.
2. Услуги и сервис на речных и морских круизных судах: каютный фонд, оборудование, мероприятия на время круизного путешествия.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 21

1. Услуги и сервис на автобусных маршрутах: виды и классификация автобусов; оборудование и услуги по пути следования.
2. Контроль качества услуг на автобусных маршрутах, составление отчета по туру (работа с отчетной документацией руководителя туристской группы).

Преподаватель _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 22

1. Взаимоотношения руководителя туристской группы, водителя и туристов на автобусных турах.
2. Специфические особенности речных и морских круизов..

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 23

1. .Функциональные обязанности и действия руководителя туристской группы в сложных и экстремальных ситуациях на автобусных маршрутах.
2. Мотивация выбора водных маршрутов.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 24

1. Специфика организации сопровождения туристов на автобусах за рубежом.
2. Взаимодействие судовладельцев с туроператорами круизов.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Экзаменационный билет № 25

- 1 Функциональные обязанности и действия руководителя туристской группы на автобусных зарубежных турах.
2. Этапы обслуживания туристов на морских круизах: подготовка к маршруту, посадка на круизное судно, сопровождение на маршруте.

Преподаватель: _____ Сафонова И.В.

Инструкция к выполнению работы

На подготовку ответа отводится 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться правовыми нормами и локальными актами

ГТК

Доступ к сети интернет для поиска справочной информации

Критерии оценивания

«Отлично» - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

«Хорошо» - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

«Удовлетворительно» - Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки

«Неудовлетворительно» - Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

2.2. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№.2 Организация досуга туристов

Формы и процедура промежуточной аттестации знаний определяются Положением «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся».

Контрольная работа проводится в форме выполнения контрольных заданий предложенных студентам вариантов.

Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета

2.2.1. Контрольная работа

Задание №1

Теоретический материал

1. Сущность рекреационного бизнеса.
2. Задачи организации досуга на туристском рынке.
3. Классификация предприятий досуга.

Задание №2

- 1) Придумать и расписать по схеме одну анимационную игру на 5 мин. для подростков 12-14лет.

схема игры:

Название мероприятия	этапы	время проведения	продолжительность стадий
----------------------	-------	------------------	--------------------------

- 2) Вы пошли в поход, взяли с собой футбольный мяч и оказались в ходе прохождения маршрута увидели спортивную площадку и не удержались – начали играть. В ходе игры ваш напарник получил удар мячом по голове.... – описать действия руководителя группы в соответствии с должностной инструкцией

Задание №3

а) Составить ознакомительно-познавательную памятку для туриста выезжающего в Испанию на 30 дней. Памятка составляется в произвольной форме. Можно указать следующие пункты:

Документы для поездки

Правила вылета

Правила прилета

Язык страны пребывания

Обмен валюты

Чаевые

Заболевание во время поездки

Меры предосторожности и некоторые рекомендации

Адреса и телефоны российских консульств

Критерии оценивания:

5 (отлично)- работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы;

4 (хорошо)- работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя

3 (удовлетворительно)- работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка;

2(неудовлетворительно)- допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию учителя или студент отказался от выполнения работы без предварительного объяснения уважительных причин

Список вопросов к дифференцированным зачету

1. Сущность рекреационного бизнеса.
2. Задачи организации досуга на туристском рынке.
3. Классификация предприятий досуга.
4. Актуальность задач изучения индустрии развлечений.
5. Анализ социологической информации о развитии индустриальных развлечений.
6. Классификация театров и киноконцертных залов.
7. Инфраструктура театров.
8. Инфраструктура многоцелевых залов.
9. Сущность, значение и классификация игр.
10. Математическая теория азартных игр и расчет вероятности благоприятного результата.
11. Организация и правила игры в рулетку.
12. Сущность, значение и классификация игр.
13. Характеристика массовых видов досуга в деятельности туристических предприятий.
14. Персонал, оборудование и организация дискотеки.
15. Понятие «клуб» и клубная деятельность.
16. Состав помещений клуба и их назначение.
17. Жизненные циклы клубной деятельности.
18. Классификация клубов.
19. Членство клубов.
20. Организационная структура клубов.
21. Сущность парков, их назначение.
22. Классификация парков.
23. Организация тематических парков.
24. Понятие, значение и признаки музеев.
25. Классификация музеев.
26. Индустрия развлечений и культурно-досуговые развлечения.
27. Туризм как один из видов досуговой деятельности.

28. История культурно-досуговой деятельности.
29. Цели и задачи туристской анимации.
30. Формирование оптимистического настроения, процесса оздоровления, образования. Отдых.
31. Классификация туристов. Особенности работы с туристами разных категорий.
32. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих.
33. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга
34. Структура анимационной службы.
35. Требования к профессиональным качествам специалиста туристской анимации, его права и обязанности.
36. Организационная структура анимации
37. Театры. Основные понятия. Классификация театров и киноконцертных залов.
38. Сущность, значение и классификация игр.
39. Понятие «клуб» и клубная деятельность. Состав помещений клуба и их назначение.
40. Классификация клубов.
41. Организационная структура клубов.
42. Сущность парков, их назначение.
43. Классификация парков.
44. Организация тематических парков.
45. Международный опыт управления тематическими парками.
46. Понятие, значение и признаки музеев. Классификация музеев.
47. Особенности и значение гостиничной анимации.
48. Гостиничные анимационные услуги и программы.
49. Младший обслуживающий персонал в гостиничных анимационных службах.
50. Технология создания и реализация анимационных программ.
51. Этапы разработки и проведения анимационной программы.
52. Детская анимация в гостиницах.
53. Реклама анимационных программ.
54. Анализ и контроль эффективности анимационных программ

ТЕСТ

ВАРИАНТ А

Удалите лишнее

1. Основные этапы организации тура:

- а) подготовительный
- б) заключительный
- в) маршрутный
- г) обобщающий

2. Медицинская аптечка

1. Расходные материалы, инструменты, вспомогательные средства
2. Обработка ран, ушибов, ожогов
3. Обезболивающие и жаропонижающие средства
4. При заболеваниях органов дыхания
5. При сердечно-сосудистых заболеваниях
6. При аллергических состояниях
7. При желудочно-кишечных заболеваниях
8. Стимулирующие и транквилизирующие средства

Выделите главное

3. Какие виды работ включает подготовительный этап организации тура:

- а) Отправление туристов
- б) Выполнение программы маршрута

- в) Оформление документов, регламентирующих обслуживание туристов
- г) Инструктаж туристов

4. Какие виды работ включает маршрутный этап организации тура:

- а) Отправление туристов
- б) Анализ проблемных ситуаций на маршруте
- в) Разработка рекомендаций по совершенствованию туров
- г) Выполнение программы маршрута

5. Какие виды работ включает заключительный этап организации тура:

- а) Оформление отчета о выполнении тура
- б) Выполнение программы маршрута
- в) Оформление документов, регламентирующих обслуживание туристов
- г) Обсуждение с партнерами возможностей улучшения обслуживания на маршруте

6. Туры без сопровождения руководителем группы, кем контролируются:

- а) активистом из лица участников тура
- б) отправляющей турфирмой
- в) принимающей стороной (турфирмой)
- г) ни кем не контролируются

7. Одна из необходимостей взаимодействия человека с природой:

- а) восстановление сил, здоровья, запаса энергии, расширения кругозора и познания мира
- б) поход, прогулка, прокат автомобиля
- в) общение с друзьями в санатории, на пикнике, на дискотеке
- г) здоровый сон на природе, в транспорте

8. Благодаря каким факторам к исходу XX столетия туризм стал нормой жизни современного человека, и в настоящее время приобретает массовый характер

- а) благодаря росту взаимовыгоды между странами СНГ, где возможно проявлять все признаки процветания торговли
- б) благодаря высокому развитию экономики и политического строя зарубежных стран
- в) благодаря развитию научно-технического прогресса и потенциала в развитии нанотехнологий
- г) благодаря растущей взаимосвязи и взаимозависимости стран в результате открытости границ и увеличения масштабов международной торговли, охватывающей обмен товарами, капиталом и услугами

Установите соответствие

9. Между содержанием работы менеджера турфирмы и этапом обслуживания клиента:

1. Клиент оплачивает турпакет. Возможна оплата наличными деньгами в кассу турфирмы или безналичным перечислением. Некоторые турагенты берут предоплату
2. Турист выбирает тур (направление, транспорт, длительность, размещение, питание, экскурсионную программу)
3. Туристы расписываются в специальном журнале или на двух экземплярах договора о получении документов на поездку
4. Менеджер турфирмы принимает у клиента заявку на бронирование
5. Фирма-туроператор рассматривает заявку
6. Турагент оформляет необходимые документы: путевку, договор о продаже, ваучер, памятку, анкету туриста, выезжающего за рубеж (в страны визового посещения)
7. При наличии в выбранной гостинице указанного типа номера заявка подтверждается и информация об этом передается отправляющему туроператору, а затем турагентству. При отсутствии мест сообщается об отказе
8. Менеджер инструктирует туриста, знакомя его с особенностями предстоящего тура, правилами поведения в стране пребывания, погоде, эпидемиологической обстановке, безопасности.

9. Оформляет и направляет лист бронирования для подтверждения брони у туроператора
 10. Проверяет действительность паспорта туриста, сравнивает цены и посылает запрос в гостиницу для подтверждения брони

Дополните:

10. Список факторов, анализ которых необходим при организации тура:

- а) климатические особенности туристского сезона
- б) изменения тарифов на перевозки
- в) социально-политические изменения
- г)

11. Понятие потребность это:

- а) разнообразная деятельность людей, в сфере досуга
- б) состояние индивида, и выступающее источником его активности
- в)

Верно ли утверждение:

12. Услуги, которые включены в комплексное обслуживание и в цену тура, считаются основными услугами:

- а) да
- б) нет

13. Если турист приобретает еще какую-либо услугу к оплаченному туру, эта услуга становится дополнительной:

- а) да
- б) нет

14. Что в групповых турах программа формируется в соответствии с пожеланиями клиента:

- а) да
- б) нет

15. При проведении туристского маршрута возникают критические моменты, расставьте их в порядке сложности:

- а) размещением в гостиницах соответствующей категории
- б) питание туристов
- в) экскурсионное обслуживание
- г) встреча прибывших туристов
- д) своевременная отправка туристов
- е) страховое событие (травма, заболевание туристов)

Назовите:

16. Четыре вида рекреационного времени

- а) инклюзивное, ежедневное, еженедельное (уик-энд), отпускное
- б) инклюзивное, выходное, ежеминутное, каникулярное
- в) выходное, ежедневное, каникулярное, ежедневное
- г) еженедельное, выходное, каникулярное, пособное

17. Основное отличие «отдыха» от «рекреации»

- а) рекреация – часть досугового времени, направленная на восстановление сил человека на специализированных территориях
- б) рекреация- это любая человеческая деятельность, которая является разновидностью досуговой деятельности
- в) рекреация- совокупность однотипных действий, имеющих определенную функциональную нагрузку
- г) рекреация-совокупность однотипных действий, имеющих определенную функциональную нагрузку

18. Основные функции анимации

- а) адаптационная и компенсационная

- б) воспитательная, компенсаторная
- в) педагогическая, образовательная
- г) моделирующая, рекламная

19. Вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека

- а) туристская анимация
- б) рекреационная анимация
- в) гостиничная анимация
- г) ресторанная анимация

20. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга, ориентирующий человека в многообразии видов досуга, организующий полноценный отдых

- а) турист
- б) турагент
- в) туроператор
- г) аниматор

Вставьте пропущенные слова:

21. Наличие возможностей для удовлетворения социокультурных потребностей людей в туруслугах, обеспечивают

22. Специальные детские клубы действуют на территорииотелей

Проранжируйте по степени воздействия

23. Совершенствующая функция анимации

- а) приносит интеллектуальное и физическое усовершенствование
- б) позволяет перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой
- в) освобождает человека от физической и психической усталости от повседневной жизни
- г) создает положительные эмоции и стимулирует психическую стабильность

24. Главное качество, характеризующее эффективность досуга

- а) уровень самосознания и степень самореализации индивида
- б) уровень образованности
- в) физическое развитие личности
- г) духовное развитие личности

Выделите главное и дайте характеристику

25. Предприятия, относящиеся к индустрии развлечений

- а) учебные центры
- б) турфирмы
- в) цирки, театры, зоопарки
- г) курортные гостиницы

ВАРИАНТ Б

Удалите лишнее

1. Этот вид анимации удовлетворяет потребности молодежи в творчестве, демонстрации своих созидательных способностей и установлении контактов с близкими по духу людьми через совместное творчество

- а) культурная
- б) туристская
- в) творческая
- г) духовная

2. Комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств

- а) техника анимации
- б) технология создания анимационных программ
- в) стратегия реализации анимационных программ

г) концепция анимационной деятельности

3. Значение компенсаторской функции игры

- а) перестраивает психику игрока для усвоения больших объемов информации
- б) восстанавливает энергию, жизненное равновесие, тонизирует психологические нагрузки
- в) связывает действительность с нереальным
- г) корректирует проявления личности в игровых моделях жизненных ситуаций

Выделите главное

4. Важнейшими аспектами социально-демографического фактора, который обязательно должен учитывать руководитель туристической группы, являются:

- а) численность группы туристов
- б) возраст туристов
- в) культурный уровень туристов
- г) социальный уровень туристов

5. Главное назначение игры

- а) развитие человека, ориентация его на творческое, экспериментальное поведение
- б) выявление конкурентов и определение преимуществ собственных программ
- в) повышение эффективности интеллектуального и эмоционального воздействия на аудиторию
- г) создание положительных эмоций и стимулирование психической стабильности

6. К режиссерской подсистеме технологии создания анимационных программ относится

- а) распределение ролей, составление планов репетиций, постановка спектакля, шоу
- б) организация совместной деятельности анимационной команды, экономических, технических, рекламных отделов
- в) создание и разработка сценариев мероприятия, текстов экскурсий
- г) подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей разработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта

7. Подготовка технических средств, площадки для анимационных мероприятий, реквизита, декораций, освещения, музыкального сопровождения и пр.

- а) режиссерская функция анимационной программы
- б) монтажно-постановочная функция анимационной программы
- в) организационная функция анимационной программы
- г) техническая функция анимационной программы

8. Одна из главных функций кадровых служб на предприятиях индустрии туризма

- а) беседа
- б) опрос
- в) тестирование
- г) помощь

Дополните:

9. Руководителю туристской группы должны быть присущи функции:

- а) организатора
- б) психолога
- в)

10. При организации железнодорожных путешествий от руководителя туристской группы требуется:

1. документальное оформление проезда группы
2. осуществление посадки – высадки пассажиров
3.

11. Функции туранимации, позволяющие приобрести и закрепить в результате ярких впечатлений новые знания об окружающем мире:

- а) информационная
- б) стабилизирующая
- в) компенсационная
- г)

12. Обязанности руководителя туристской группы при обслуживании туристов на автобусном маршруте:

- 1.убедиться, что автобус по техническому, санитарному состоянию и оборудованию отвечает установленным требованиям
- 2.разъяснить водителю путь следования и уточнить его особенности (например, при ремонте дороги, автомобильных заторах и др.)
3.

Верно ли утверждение:

13. Что автобусные туры всегда сопровождают руководители группы или экскурсоводы:

- а) да
- б) нет

14. Что руководитель группы несет ответственность за сохранность полученных документов:

- а) не верно
- б) верно

15. Что руководитель может задержать отправление группы, в случае неявки или опоздания туриста на:

- а) 1 час
- б) 40 минут
- в) 30 минут
- г) 15 минут

Назовите:

16. Как называется набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный во времени проведения тура?

- а) программа обслуживания
- б) резюме обслуживания
- в) маршрут тура
- г) пакет услуг

17.Основные особенности культурного досуга молодежи

- а) высокий уровень культурно-технической оснащенности, использование современных досуговых технологий и форм, методов, эстетически насыщенное пространство и высокий художественный уровень досугового процесса
- б) эмоциональная окрашенность, возможность привнести в каждую возможность заниматься любимым делом, встречаться с интересными людьми, посещать значимые для него места, быть участником важных событий
- в) внутренняя культура человека, предполагающая наличие у него определенных личностных свойств, которые позволяют содержательно и с пользой проводить свободное время
- г) реализация, интересов личности связанных с рекреацией, саморазвитием, самореализацией, общением, оздоровлением

Выделите главное и дайте характеристику

18. Лица и структуры, осуществляющие предпринимательские функции, связанные с финансированием, предоставление донорской помощи организаторам досуга

- а) аниматоры рекреационных центров
- б) творческие работники

- в) банковские структуры, меценаты, продюсеры
- г) ассистенты-исполнители

19. Социально-демографическая группа, переживающая период становления социальной зрелости, адаптации к миру взрослых

- а) подростки
- б) дети
- в) молодежь
- г) пенсионеры

Укажите правильный ответ

20. Назовите этапы организации тура, в которых туристы принимают непосредственное участие

- а) подготовительный
- б) после маршрутный
- в) маршрутный
- г) заключительный

21. Туристский маршрут на речном и морском транспорте требует от руководителя группы:

- а) участия в досуговых мероприятиях, проводимых на судне
- б) представление туристам капитана судна и команду
- в) проведения инструктажа о правилах поведения и технике безопасности на судне
- г) разъяснения капитану пути следования судна

22. Где должен находиться руководитель группы в момент посадки туристов в самолет:

- а) на своем месте в самолете
- б) у траппа самолета
- в) у мест туристов в самолете
- г) у стойки регистрации билетов

23. Укажите, какие виды работ включает маршрутный этап организации тура:

- а) анализ проблемных ситуаций на маршруте
- б) разработка рекомендаций по совершенствованию туров
- в) завершение маршрута
- г) сбор отзывов и пожеланий туристов

24. Народное гуляние в виде уличного шествия, парада, маскарада

- а) мистерия
- б) карнавал
- в) раус
- г) раут

25. Стандартизованный, предварительно организованный комплекс туристских услуг для группы за одну стоимость

- а) паушальный тур
- б) семейный и молодежный тур
- в) организованный туризм
- г) детский туризм

Инструкция к выполнению работы

На подготовку ответа отводится 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться правовыми нормами и локальными актами

ГТК

Доступ к сети интернет для поиска справочной информации

Критерии оценивания

Общий балл:

от 80% до 100% (20 – 25 правильных ответов) - «отлично»

от 60% до 80% (15 – 24 правильных ответов) – «хорошо»

от 50% до 60% (13 – 23) – «удовлетворительно»

меньше 50% правильных ответов – «неудовлетворительно»

2.3 Контроль приобретения практического опыта

Требования к практическому опыту и коды формируемых профессиональных компетенций	Коды и наименование формируемых профессиональных, общих компетенций	Виды и объем работ на производственной практике, требования к их выполнению и/ или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3	4
Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	ПК 1.1 ОК 4	Проводит анализ рынка потребителя, учитывает мотивацию клиентов к покупке туров	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Информировать потребителя о туристских продуктах	ПК 1.2. ОК 5	Умеет построить коммуникации с клиентом, информирует о турах	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	ПК 1.3 ОК 5	Грамотно строит отношения с туроператорами по продвижению турпродукта	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	ПК 1.4 ОК 5	Владеет методикой расчета стоимости турпродукта	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	ПК 1.5 ОК 5	Оформляет документы строгой отчетности в соответствии с нормативной документацией	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	ПК 1.6 ОК 6	Владеет навыком оформления виз	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя

			практики от предприятия.
. Оформлять документы строгой отчетности	ПК 1.7 ОК 3	Оформляет документы строгой отчетности, готовит архивные папки	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия

3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

Основные источники:

1. Балюк А. Д. ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ 3-е изд., пер. и доп.: учебное пособие . - Научная школа: Тюменский государственный университет, 2019. – 156 с.

2. Жарков А.Д. Теория и технология культурно-досуговой деятельности: учебник - М.: Издательский Дом МГУКИ, 2017. - 480 с.

Дополнительные источники:

3. Добрина, Н. А. Экскурсоведение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Добрина. – 3-е изд., стер. – М : ФЛИНТА, 2016. – 288 с

4. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / Баранов А. С., Бисько И. А.; Под ред. Богданова Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 383 с

Интернет-ресурсы:

5. https://biblio-online.ru/adv-search/get?scientific_school=511A082D-36FA-4129-A673-FF12B36C8910 Безопасный отдых и туризм. Профессиональное образование

6. [http:// www.cfin.ru/management/practice/manag_decision](http://www.cfin.ru/management/practice/manag_decision)
Основные понятия, процесс разработки и особенности управленческих решений в туризме