

Частного профессионального образовательного учреждения
«Магнитогорский колледж современного образования»

Принят
методическим советом
ЧПОУ «Магнитогорский
колледж современного
образования»

Протокол № 6 от 27.06.2022г.



**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.06 Индустрия гостеприимства
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.10 Туризм
(базовой подготовки)**

Разработчики:

1. Чистякова А.А., преподаватель

Эксперты (при наличии):

1. ФИО, должность
2. ФИО, должность

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств учебной дисциплины **ОП.06 Индустрия гостеприимства** пройдена.

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

Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.....	6
1.2.1. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине.....	6
1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины	6
1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов	7
2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины	8
2.1. Задания для текущего контроля	8
2.2. Задания для промежуточной аттестации.....	12
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	20

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки и оценки результатов освоения учебной дисциплины **ОП.06 Индустрия гостеприимства** (далее УД) программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности **43.02.10 Туризм**.

Контрольно-оценочные средства (КОС) представляют собой комплект материалов для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля.

КОС предназначены для проверки усвоенных знаний и усвоенных умений по дисциплине в целях овладения предусмотренных стандартом общих и профессиональных компетенций, а также для оценки достижения обучающимися личностных результатов.

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1.Формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК):

Профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования, рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

Общие компетенции:

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

2.Освоение умений и усвоение знаний

Таблица 1 .

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
У 1 Пользоваться цифровыми данными мировой гостиничной статистики для составления различных характеристик гостиничной индустрии	Умеет анализировать приведенную статистику гостиничной индустрии	Практическое занятие
У 2 Формировать технологическую структуру ГТК в зависимости от вида и назначения гостиничного	Разрабатывает осуществление гостиничных услуг в соответствии с классом туристов	Деловая игра

комплекса		
У 3 Работать с нормативными требованиями к гостиничным комплексам различной категории	Владеет нормативными требованиями к комплексу гостиничных услуг	Решение кейсов
У 4 Составлять характеристику номерного фонда в зависимости от вида и категории гостиничного комплекса	Владеет характеристиками и приёмами учёта номерного фонда	Практическое занятие
У 5 Организовать питание определенных групп клиентов	Умеет оформить договорные отношения со службами питания	Практическое занятие
У 6 Владеть специальной терминологией, необходимой для анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства	Излагает отчётные документы в соответствии со специальной терминологией	Деловая игра
3 1 Характерные особенности развития мирового гостиничного хозяйства в разные периоды	Знает историю развития гостиничного хозяйства	Тестирование
3 2 Современное состояние и тенденции развития мирового гостиничного комплекса	Знает современное состояние и тенденции развития гостиничного хозяйства	Тестирование
3 3 Понятие гостиничных цепей	Знает основные гостиничные сетевые цепи	Презентация
3 4 Типологию средств размещения и основные требования к ним	Знает классы потребителей и соответствующий им номерной фонд	Устный ответ
3 5 Организационную структуру ГТК	Знает типы организационных структур комплексов и малых гостиничных хозяйств	Письменная работа
3 6 Классификацию гостиниц по уровню комфорта	Знает различные типы классификаций гостиниц	Тетирование
37 Классификацию жилых номеров	Знает классификацию и аббревиатуру гостиничных стандартов	Письменная работа
3 8 Технологию обслуживания в ресторане гостиничного комплекса	Знает виды обслуживания различных культур	Презентация
3 9 Основные понятия профессиональной этики, работников предприятий индустрии гостеприимства	Знает правила этикета и основы делового общения	Деловая игра

3. Формирование личностных результатов реализации программы воспитания по специальности:

ЛРв 1) Осознающий себя гражданином и защитником великой страны

ЛРв 2) Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

ЛРв 3) Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

ЛРв 4) Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛРв 5) Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России

ЛРв 6) Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях

ЛРв 9) Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

ЛРв 12) Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

ЛРв 13) Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса туризма и гостиничного дела

1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

1.2.1. Формы промежуточной аттестации по ОПОП при освоении профессионального модуля

Таблица 2.

Учебная дисциплина	Формы промежуточной аттестации
1	2
ОП.06 Индустрия гостеприимства)	Дифференцированный зачет

1.2.2. Организация промежуточной аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины

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

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 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:

- положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- проявление высокопрофессиональной трудовой активности;
- 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;
- 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;
- проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира;
- демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
- проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.

2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Задания для текущего контроля

Задания для текущего контроля и задания для промежуточной аттестации оформляются по единой структуре.

Структура контрольно-оценочных средств

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения темы «Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства»

Форма: решение кейса

Умения:

- работать с нормативными требованиями к гостиничным комплексам различной категории
- составлять характеристику номерного фонда в зависимости от вида и категории гостиничного комплекса
- владеть специальной терминологией, необходимой для анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства

Знания:

- типологию средств размещения и основные требования к ним
- организационную структуру ГТК
- классификацию гостиниц по уровню комфорта
- классификацию жилых номеров
- основные понятия профессиональной этики, работников предприятий индустрии гостеприимства

Задание

Вариант № 1

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7.500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из-за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена

Вариант № 2

В гостинице в хорошем состоянии находятся фасад, лоджии, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений. Во всех номерах в отличном состоянии содержатся постельные принадлежности, мебель и занавеси. На расстоянии 100 м от гостиницы есть охраняемая автостоянка. Предусмотрены услуги для гостей-инвалидов. Есть небольшой плавательный бассейн (40 кв. м) и сауна на 8 человек. К услугам гостей, путешествующих с детьми, детская комната под наблюдением воспитателя на протяжении 8 часов в сутки. Для гостей предусмотрены услуги по транспортному обслуживанию и доставке багажа. В дневное время суток работают две торговые точки.

а) определите категорию гостиницы

В гостиничном предприятии «Динамо» находится гостиничный номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой кроватью (200×200 см), с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз) и дополнительным гостевым туалетом.

б) определите категорию номера

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения темы «Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие»

Форма: тест

Вариант №1.

1. Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал
- б) библиотека
- в) парикмахерская г) питание
- д) химчистка е) проживание

2. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба
- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях

4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз-шоу
- д) массаж
- е) парикмахерские услуги

5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- а) аренда помещений для конференций
- б) соблюдение пропускного режима
- в) заказ железнодорожных билетов
- г) резервирование мест в ресторанах
- д) Интернет
- е) услуги ламинирования

6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при проживании не более суток (первые сутки)
- г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

7. Организационная структура управления гостиницей:

- а) служба приема и размещения

- б) служба обслуживания номерным фондом
- в) служба дворников
- г) служба поваров
- д) служба слесарей
- е) отдел кадров

8. Основные функции службы приема и размещения:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) контроль систем теплоснабжения
- г) контроль технического оборудования
- д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- е) регистрация и размещение гостей

9. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- а) обслуживание гостей в номерах
- б) бронирование номеров
- в) вопросы по организации презентаций
- г) оказание услуг справочной службы
- д) изучение и анализ потребности клиентов
- е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

10. Основные функции службы общественного питания:

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализирует состояние гостиничного рынка
- д) обслуживание туристов в номерах
- е) контроль за работой системы кондиционирования

11. Сопутствующие услуги:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

12. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

13. Служба приема и размещения включает:

- а) специалистов отдела бронирования
- б) сотрудников телефонной службы
- в) горничных
- г) службу прачечной и химчистки
- д) бухгалтерию
- е) отдел продаж банкетных залов

14. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:

- а) решением финансовых вопросов
- б) вопросы кадрового обеспечения
- в) вопросы благоустройства территории
- г) вопросы бронирования

- д) поддержание санитарного состояния номеров
- е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

Вариант №2

1. Коллективные средства размещения

- а) дома отдыха;
- б) спортивные базы;
- в) комнаты в квартирах;
- г) коттеджи;
- д) квартира.

2. Дополнительные гостиничные услуги

- а) киноконцертный зал;
- б) библиотека;
- в) проживание;
- г) парикмахерская;
- д) химчистка.

3. Квертикальным коммуникациям гостиницы относятся:

- а) этаж;
- б) балкон;
- в) рестораны;
- г) лестницы;
- д) лифты.

4. Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:

- а) полноценным инвентарем;
- б) автопарком;
- в) современными моющими средствами;
- г) анимационной службой;
- д) современными видами уборочных машин.

5. Система классификации гостиниц в РФ

- а) по часам;
- б) по звездам;
- в) по коронам;
- г) по буквам;
- д) по знакам.

6. Обязанности портье

- а) контролирует своевременную оплату всех видов услуг;
- б) проверяет данные паспорта;
- в) отвечает за хранение ключей от номера;
- г) составляет кассовые отчеты;
- д) контролирует сроки действия виз.

7. Классификация гостиниц системы букв распространена в:

- а) США;
- б) Великобритании;
- в) России;
- г) Китае;
- д) Греции.

8. По какому критерию выделяют транзитные и целевые гостиницы:

- а) месторасположению;
- б) уровню комфорта;
- в) функциональному назначению;
- г) уровню цен;

- д) продолжительности деятельности.
9. Гостиницы квартирного типа, сдаваемые в аренду отдыхающим:
- а) кондоминиумы;
 - б) таймшеры;
 - в) кемпинги;
 - г) мотели;
 - д) флайтели.
10. Гостиничные предприятия вместимостью от 100 до 500 номеров
- а) малые;
 - б) средние;
 - в) большие;
 - г) гиганты.
11. Гостиница на воде, в качестве которой используется судно:
- а) ротель;
 - б) флотель ;
 - в) флайтель;
 - г) ботель.
12. Служба гостиницы, имеющая собственное экскурсионное бюро:
- а) вспомогательная;
 - б) приема и размещения;
 - в) коммерческая;
 - г) дополнительных и сопутствующих услуг;
 - д) инженерная .
13. Риск, возникающий при осуществлении предпринимателями и инвесторами на территории иностранных государств:
- а) политический;
 - б) страновой;
 - в) промышленный;
 - г) экономический.
14. Мощная компьютерная система для гостиничного предприятия:
- а) «Галилео»;
 - б) «Цитрус»;
 - в) «Неон»;
 - г) «Таймшер».

2.2. Задания для промежуточной аттестации

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения дисциплины ОП.06
Индустрия гостеприимства

Форма: дифференцированный зачет

Список вопросов к дифференцированному зачету

1. Общая характеристика туристической индустрии.
2. Классификация материально-технической базы туристической индустрии.
3. Основные особенности туристической индустрии.
4. Главные цели туризма.
5. Виды туризма.
6. Характеристики потребителей туризма.
7. Основные понятия туризма по российскому законодательству.
8. Туристская индустрия – сложный межотраслевой народнохозяйственный комплекс.
9. Структура индустрии туризма.
10. Функциональные различия деятельности туроператора и турагента.

11. Формирование туристического продукта.
12. Составляющие комплекса туристических услуг.
13. Размещение – важнейший элемент индустрии туризма.
14. Стандартная классификация средств размещения туристов.
15. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности.
16. Услуги питания как составляющие индустрии туризма.
17. Роль транспорта в развитии индустрии туризма.
18. Органы управления в туризме.
19. Приоритетность задач в рекомендациях Всемирной туристской организации.
20. Процессы специализации, кооперирования и концентрации производства в туристской индустрии.
21. Характерная особенность современного этапа развития туристской индустрии.
22. Причины активного внедрения в туристский бизнес капиталов из других отраслей.
23. Влияние индустрии туризма на экономику страны.
24. Экономика туризма.
25. Экономические и финансовые показатели.

Тест

ВАРИАНТ А

1. Канал сбыта туристского продукта – это (отметьте верное):

- а) работа по продаже туристского продукта
- б) продажа по телефону
- в) продажа по каталогу
- г) совокупность фирм или отдельных лиц, участвующих в продвижении туристского продукта до потребителя

2. Постановка цели ценообразования «максимизация текущей прибыли» возможна в условиях, когда (отметьте верное):

- а) фирма предлагает уникальный турпродукт
- б) предложение превышает спрос
- в) на рынке присутствует большое количество аналогичных продуктов
- г) конкуренты придерживаются такой же цели

3. Виза – это (отметьте верное):

- а) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- б) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- в) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне
- г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

4. Индивидуальная виза оформляется на туристскую группу в целом:

- а) верно
- б) не верно

5. Выезд за пределы Российской Федерации возможен по одному из четырех видов паспортов (дополните список):

- а) общегражданский заграничный паспорт
- б) дипломатический паспорт
- в)
- г)

6. Аббревиатура, используемая в туристской путевке Туристские услуги(допишите):

- 1) SGL –
- 2) RO –
- 3) FB –
- 4) Superior –

- 5) Family room –
- 6) TWN -
- 7) ROH –
- 8) AI -
- 9) BV (beach view) – ...
- 10) UAI -

7. Основные этапы организации тура (удалите лишнее):

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

8. Какие виды работ включает подготовительный этап организации тура (выделите главное):

- а) Отправление туристов
- б) Выполнение программы маршрута
- в) Оформление документов, регламентирующих обслуживание туристов
- г) Инструктаж туристов

9. 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

10. Наличие возможностей для удовлетворения социокультурных потребностей людей в туруслугах, обеспечивает (вставьте пропущенные слова)

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

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

12. Руководителю туристской группы должны быть присущи функции (дополните):

- а) организатора
- б) психолога
- в)

13. Где должен находиться руководитель группы в момент посадки туристов в самолет (укажите правильный ответ):

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

14. Рынком покупателей называется (выберите правильный ответ):

- а) рынок, на котором спрос на товары при фиксированной цене превышает спрос на него
- б) рынок, на котором предложение товара при фиксированной цене превышает спрос на него
- в) рынок, который представляет совокупность существующих и потенциальных покупателей
- г) рынок взаимодействия продавцов и покупателей

15. К субъектам рынка относятся (выберите правильный ответ):

- а) домохозяйства

- б) предприниматели, индивидуальные и коллективные потребители продукции, государственные и общественные организации как участники сделок на рынке
- в) политические партии
- г) предприниматели

16. Где находятся перечисленные достопримечательности (найдите соответствие)

- а) Карфаген
- б) Босфорский мост
- в) Стена плача
- г) Букингемский дворец
- д) Пизанская башня
- е) Италия
- ж) Турция
- з) Тунис
- и) Израиль
- к) Великобритания

17. В каких перечисленных странах гражданам РФ вместо визы, вклеенной в паспорт, может выдаваться визовое подтверждение (электронное разрешение) на отдельном листе формата А4 на въезд в страну (выберите несколько правильных ответов):

- а) Испания
- б) Греция
- в) ОАЭ
- г) Индия

18. Какие существуют типы потребителей по признаку коммуникабельности

- а) зажатые
- б) разумные
- в) равнодушные
- г) апатичные
- д) раскованные

19. В каких географических зонах находятся перечисленные достопримечательности?

- а) Вулкан Этна –
- б) Нотр-Дам де Пари –
- в) Музей восковых фигур мадам Тюссо –
- г) Пирамида Хеопса –
- д) Тадж-Махал -

20. Основные функции менеджмента (выберите несколько правильных вариантов ответа:

- а) мотивация
- б) планирование
- в) контроль
- г) финансирование

21. Элементы имиджа руководителя, придерживающегося авторитарного стиля управления:

- а) яркие краски в одежде
- б) классический стиль кабинета
- в) строгий деловой костюм
- г) доброжелательную атмосферу общения

22. Столкновение взглядов, интересов, отсутствие согласия между участниками обмена мнениями называется (допишите предложение)

23. Рассчитайте рентабельность

Постоянные затраты за плановый период деятельности туроператора, при условии, что плановый годовой объём постоянных затрат составляет 1000 000 руб., количество видов организуемых туров – 4

Тур №1: переменные затраты на единицу продукта 20000 руб., объём продаж 100 путёвок

Тур №2: переменные затраты на единицу продукта 7000 руб., объём продаж 40 путёвок

Тур №3: переменные затраты на единицу продукта 50000 руб., объём продаж 20 путёвок

Тур №4: переменные затраты на единицу продукта 30000 руб., объём продаж 50 путёвок

24. Структура управления и её характеристика (установите соответствие)

1. Линейно-функциональная структура управления

2. Иерархическая структура управления

3. Линейная структура управления

4. Матричная структура управления

а) структура с вертикальной формой управления (контроля) элементами, входящими в неё. Фактически это пирамида, каждым уро подготовке соответствующих решений, программ, планов

в) во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками, сосредотачивающий в своих руках все функции управления.

г) совмещения структур двух видов: линейной и программно-целевой. При функционировании программно-целевой структуры управляющее воздействие направлено на выполнение определенной целевой задачи, в решении которой участвуют все звенья организации

25. Определение какого устройства дано:

...- это универсальная, электронная вычислительная машина, используемая для накопления, обработки и передачи информации:

а) компьютер

б) системный блок

в) манипулятор

г) принтер

ВАРИАНТ Б

1. При сегментировании рынка по поведенческому принципу учитываются следующие переменные (отметьте верное)

а) возраст

б) отношение покупателей к тем или иным турпродуктам

в) личностные характеристики

г) принадлежность к общественному классу

2. Какие из перечисленных ниже характеристик являются преимуществами прямой организации туров?

а) меньше издержек

б) непосредственная ответственность туроператора за качество продаваемых услуг

в) отсутствие необходимости переплачивать за посреднические услуги иностранным партнерам

г) упрощение или значительное облегчение процедуры международных переводов валюты

3. Общегражданский заграничный паспорт – это

а) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

б) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания

в) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой

г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

4. Турфирма обязана проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов:

а) верно

б) не верно

5. Рекламный слоган – это (дополните список):

а) любой броский элемент рекламы, привлекающий к ней внимание

б) адресная информация рекламного характера

в)

г)

6. Виды ОЗП Цвет ОЗП (соедините стрелками)

1) общегражданский заграничный паспорт

2) дипломатический паспорт

3) служебный паспорт

4) паспорт моряка

5) темно-синий

6) зеленый

7) темно-красный

8) бордовый

7. Медицинская аптечка (удалите лишнее)

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

8. Какие виды работ включает заключительный этап организации тура (выделите главное):

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

9. 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 Б6

г) подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей разработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта (отметьте верное)

10. Специальные детские клубы действуют на территорииотелей (вставьте пропущенные слова)

11. Комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств (удалите лишнее):

а) техника анимации

б) технология создания анимационных программ

в) стратегия реализации анимационных программ

г) концепция анимационной деятельности

12. При организации железнодорожных путешествий от руководителя туристской группы требуется (дополните):

1. документальное оформление проезда группы

2. осуществление посадки – высадки пассажиров

3.

13. Стандартизованный, предварительно организованный комплекс туристских услуг для группы за одну стоимость (укажите правильный ответ):

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

14. Рынок изучают в целях (укажите верное):

- а) удачного вступления в конкурентную борьбу
- б) использования благоприятно складывающейся конъюнктуры
- в) разработки тактики поведения фирмы, снижения рисков путем выбора таких рынков, которые будут способствовать достижению фирмой коммерческого успеха
- г) увеличения объема продаж

15. Под конъюнктурой рынка понимают (укажите верное):

- а) сложившиеся на рынке традиции купли-продажи товаров
- б) современное состояние экономики в целом, отдельной отрасли или конкретного товарного рынка
- в) определение ёмкости рынка.
- г) формирование стратегии и тактики компании

16. В каких странах расположены следующие пляжные курорты (найдите соответствие):

- а) Варадеро
- б) Кемер
- в) Джумейра
- г) Эйлат
- д) Хаммаммет
- е) Тунис
- ж) Израиль
- з) ОАЭ
- и) Турция
- к) Куба

17. Какие существуют типы потребителей по направлению использования (выберите несколько правильных ответов):

- а) индивидуальные
- б) персонифицированные
- в) массовые
- г) производственные
- д) рациональные

18. Какие существуют типы потребителей по отношению к цене

- а) экономные
- б) апатичные
- в) жадные
- г) рациональные
- д) персонифицированные

В каких географических зонах находятся

19. Где находятся перечисленные достопримечательности?

- а) Камень Афродиты -
- б) Лувр –
- в) Карлов мост –
- г) Музей Прадо -
- д) Статуя Эрнесто Че Гевары

20. Укажите устройства обработки информации:

- а) сопроцессор
- б) процессор
- в) системный блок
- г) монитор

21. Устройства, которые подключаются к микропроцессору через системную шину и соответствующие контроллеры:

- а) устройства вывода
- б) системный блок
- в) устройства обработки информации
- г) периферийные устройства

22. Главным устройством вычислительной машины является, обеспечивающий в наиболее общем случае управление всеми устройствами и обработку информации (допишите предложение)

Инструкция к подготовке ответа на экзаменационные вопросы

На подготовку ответа отводится 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться правовыми нормами и локальными актами

ГТК

- Информационной базой данных Федерального агентства по туризму <http://www.russiatourism.ru>
- Статистической базой Всемирного Совета по туризму и путешествиям – www.wttc.org
- сайтом Российского Союза Туриндустрии.- <http://www.rostourunion.ru/>.

Критерии оценивания:

100 – 85 баллов – отлично

84 – 70 баллов – хорошо

69 – 50 баллов – удовлетворительно

менее 50 баллов - неудовлетворительно

3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основные источники:

1. Березовая Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для СПО / Л. Г. Березовая. - М. : Издательство Юрайт, 2017. — 477 с. — (Серия : Профессиональное образование).

Дополнительные источники:

2. Бугорский В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для СПО / В. П. Бугорский. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 165 с. — (Серия : Профессиональное образование).

Интернет-ресурсы:

3. www.unwto.org. Всемирная туристская организация (UNWTO)
4. www.studentlibrary.ru - ЭБС Консультант студент
5. <http://www.prohotel.ru/>
6. <http://www.tourinfo.ru/>