

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СТЕРЛИТАМАКСКИЙ КОЛЛЕДЖ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, УПРАВЛЕНИЯ И СЕРВИСА

**Комплект оценочных средств
по междисциплинарному курсу
«Технология и организация сопровождения туристов»
специальности 43.02.10 «Туризм»**

2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта оценочных средств.....	3
1.1. Область применения	3
1.2. Результаты освоения междисциплинарного курса, подлежащие проверке	3
2. Содержание комплекта оценочных средств по междисциплинарному курсу	6
2.1. Задания для проведения промежуточного контроля.....	6
2.2. Задания для оценки усвоения знаний	7
2.3. Задания для оценки усвоения умений:.....	19

1. Паспорт комплекта оценочных средств

1.1. Область применения

Комплект оценочных средств включает контрольно-измерительные материалы (КИМы), которые предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу междисциплинарного курса «Технология и организация сопровождения туристов» основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.10 «Туризм».

КИМы состоят из контрольного материала для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

КИМы разработаны на основании:

- основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.10 «Туризм»;
- положения о фонде оценочных средств основной профессиональной образовательной программы в ГАПОУ СКФКУиС;
- рабочей программы профессионального модуля «Предоставление услуг по сопровождению туристов».

1.2. Результаты освоения междисциплинарного курса, подлежащие проверке

Фонд оценочных средств позволяет оценивать освоение умений и усвоение знаний:

Освоенные умения, усвоенные знания	№№ заданий для проверки
Умения	
проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут	Практическая работа №7 «Технология обслуживания авиапассажиров» Практическая работа №10 «Сервис для пассажиров железнодорожного транспорта» Практическая работа № 13 «Документальное сопровождение конных маршрутов, ограничения по здоровью, для желающих путешествовать верхом»
определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста	Практическая работа №20 «Решение ситуационных задач «Работа с группой туристов и отдельными категориями»»
проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут	Практическая работа №7 «Технология обслуживания авиапассажиров» Практическая работа №10 «Сервис для пассажиров железнодорожного транспорта» Практическая работа №11 «Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса» Практическая работа №12 «Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие»
проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках	Практическая работа №16 «Проведение инструктажа по технике безопасности на иностранном языке» (для групп

	иностранцев)»
использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений	Практическая работа №19 «Психологические аспекты работы с туристской группой» Практическая работа №22 «Решение ситуационных задач «Работа с жалобами туристов на предприятиях размещения»» №23 «Решение ситуационных задач «Работа с жалобами туристов на предприятиях питания»»
организовывать движение группы по маршруту	Практическая работа №8 «Перевозка туристов чартерными рейсами» Практическая работа №9 «Условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте»
эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях	Практическая работа №11 «Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса»
взаимодействовать со службами быстрого реагирования	Практическая работа №18 «Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута, путешествия (в другой стране, городе, области)»
контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания	Практическая работа №2 «Оценка и подтверждение соответствия услуг предприятий питания» Практическая работа №3 «Решение ситуационных задач по идентификации услуг предприятий общественного питания разных типов и классов» Практическая работа №4 «Оценка услуг предприятий размещения» Практическая работа №5 «Решение ситуационных задач по идентификации услуг средств размещения разных типов и классов»
контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг	Практическая работа №6 «Оценка экскурсионных услуг» Практическая работа №24 «Рекламации на анимационные и экскурсионные услуги»
проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках	Практическая работа №16 «Проведение инструктажа по технике безопасности на иностранном языке» (для групп иностранных туристов)»
проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей	Практическая работа №14 «Составление и проведение инструктажа по технике безопасности, необходимого перед началом туристской поездки, похода, экскурсии»
контролировать наличие туристов	Практическая работа №15 «Оформление «памятки» для туриста»

обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации	Практическая работа №17 «Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев»
оформлять отчет о туристской поездке	Практическая работа №21 «Послемаршрутное оформление документов»
оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов	Практическая работа №1 «Разработка карт экспертного анализа показателей качества продукции (услуги)»
Знания	
основы организации туристской деятельности;	Тестовые задания, вариант 1: 1, Тестовые задания, вариант 2: 1, Тестовые задания, вариант 3: 1,
правила организации туристских поездок, экскурсий;	Тестовые задания, вариант 1: 25 Тестовые задания, вариант 2: 25 Тестовые задания, вариант 3: 25
требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;	Тестовые задания, вариант 1: 6, 7, 8 Тестовые задания, вариант 2: 6, 7, 8 Тестовые задания, вариант 3: 6, 7, 8
правила проведения инструктажа туристской группы;	Тестовые задания, вариант 1: 26 Тестовые задания, вариант 2: 26 Тестовые задания, вариант 3: 26
правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;	Тестовые задания, вариант 1: 19, 20, 21 Тестовые задания, вариант 2: 19, 20, 21 Тестовые задания, вариант 3: 19, 20, 21
правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;	Тестовые задания, вариант 1: 16, 17, 18 Тестовые задания, вариант 2: 16, 17, 18 Тестовые задания, вариант 3: 16, 17, 18
приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;	Тестовые задания, вариант 1: 2, 3 Тестовые задания, вариант 2: 2, 3 Тестовые задания, вариант 3: 2, 3
инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;	Тестовые задания, вариант 1: 22 Тестовые задания, вариант 2: 22 Тестовые задания, вариант 3: 22
правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;	Тестовые задания, вариант 1: 9, 10, 11, 12 Тестовые задания, вариант 2: 9, 10, 11, 12 Тестовые задания, вариант 3: 9, 10, 11, 12
правила оказания первой медицинской помощи;	Тестовые задания, вариант 1: 13, 14, 15 Тестовые задания, вариант 2: 13, 14, 15 Тестовые задания, вариант 3: 13, 14, 15
контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;	Тестовые задания, вариант 1: 23, 24 Тестовые задания, вариант 2: 23, 24 Тестовые задания, вариант 3: 23, 24
стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;	Тестовые задания, вариант 1: 4, 5 Тестовые задания, вариант 2: 4, 5 Тестовые задания, вариант 3: 4, 5
правила составления отчетов по итогам туристской поездки	Тестовые задания, вариант 1: 27 Тестовые задания, вариант 2: 27 Тестовые задания, вариант 3: 27

2. Содержание комплекта оценочных средств по междисциплинарному курсу

2.1. Задания для проведения промежуточного контроля.

Для обучающегося:

Максимальное время подготовки - 40 мин.

Перечень вопросов для проверки знаний:

1. Понятийный аппарат организации туристской деятельности.
2. Формы обслуживания клиентов в рамках туристской деятельности.
3. Виды туристского сопровождения.
4. Основные правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов, спортивно-туристических походов.
5. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.
6. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии.
7. Стандартизация услуг.
8. Этапы проведения сертификации услуг тур.предприятий.
9. Основные понятия в области качества.
10. Методы оценки качества услуг.
11. Конкурентоспособность и качество.
12. Управление качеством.
13. Имущественное и личное страхование.
14. Страхование ответственности.
15. Понятия страхования ответственности. Классификация страхования ответственности в туристической деятельности.
16. Общая характеристика авиационных туров.
17. Прямые и комиссионные продажи авиабилетов.
18. Общая характеристика железнодорожных туров.
19. Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов.
20. Общая характеристика автомобильных туров.
21. Туристские формальности в автобусных турах.
22. Морские пассажирские перевозки.
23. Перевозки пассажиров речным транспортом.
24. Общая характеристика конных и других туров, с использованием животных.
25. Понятие безопасности в туризме. Правила проведения инструктажа туристской группы.
26. Разработка безопасного маршрута и учет факторов риска.
27. Способы и приемы обеспечения личной безопасности и безопасности потребителя (туриста). Комплексная безопасность в путешествии.
28. Первая доврачебная помощь.
29. Техника безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода.
30. Работа с туристской группой.
31. Характеристика гостиничного обслуживания.

32. Технологический цикл обслуживания.
33. Формы обслуживания туристов предприятием питания.
34. Обеспечение процесса обслуживания на предприятиях питания.
35. Правила организации обслуживания туристов во время проведения экскурсионных и анимационных программ.

Руководство для преподавателя

Критерии оценок

Вид проверочной работы	Система оценивания
Устная	5-ти бальная стандартная система в зависимости от качества проявления основных знаний, умений и навыков

«Отлично» ставится, если обучающийся полно, логично, осознанно излагает материал, выделяет главное, аргументирует свою точку зрения на ту или иную проблему, имеет системные полные знания и умения по составленному вопросу. Содержание вопроса обучающийся излагает связно, в краткой форме, раскрывает последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, не допускает терминологических ошибок и фактических неточностей.

«Хорошо» ставится, если обучающийся знает материал, строит ответ четко, логично, устанавливает причинно-следственные связи в рамках междисциплинарного курса, но допускает незначительные неточности в изложении материала и при демонстрации аналитических умений. В ответе отсутствуют незначительные элементы содержания или присутствуют все необходимые элементы содержания, но допущены некоторые ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения.

«Удовлетворительно» ставится, если обучающийся ориентируется в основных понятиях, строит ответ на репродуктивном уровне, но при этом допускает неточности и ошибки в изложении материала, нуждается в наводящих вопросах, не может привести примеры, допускает ошибки методического характера при анализе дидактического материала и проектировании различных видов деятельности.

«Неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не ориентируется в основных понятиях, демонстрирует поверхностные знания, если в ходе ответа отсутствует самостоятельность в изложении материала либо звучит отказ дать ответ, допускает грубые ошибки при выполнении заданий аналитического характера

Условием положительной аттестации по междисциплинарному курсу является положительная оценка освоения всех умений и знаний по всем контролируемым показателям.

Предметом оценки освоения междисциплинарного курса являются умения и знания. Промежуточная аттестация по междисциплинарному курсу проводится с учетом результатов текущего контроля оценивания.

2.2. Задания для оценки усвоения знаний

Для обучающегося

Максимальное время на решение тестовых заданий - 40 мин

Вариант 1.

1. Вид документа, дающий клиенту право на получение услуг перевозки:

- А) ваучер;
- Б) билеты;
- В) путевка;
- Г) паспорт.

1. Степень соответствия присущих характеристик требованиям – это:

- А) свойство;
- Б) категория;
- В) качество;
- Г) стандарт.

2. Качество продукции (услуги) – это:

- А) совокупность свойств продукции (услуги), обуславливающих ее пригодность удовлетворять потребности потребителя в соответствии с ее назначением;
- Б) требование безопасности потребителей продукции и услуг;
- В) требование создания экономического эффекта применения продукции;
- Г) требование создания социального эффекта применения продукции.

3. Согласно классификации пляжей в Российской Федерации низшей категории пляжей соответствует:

- А) синий флаг;
- Б) желтый флаг;
- В) зеленый флаг;
- Г) голубой флаг

4. Подтверждениями соответствия являются:

- А) сертификация и декларация продукции;
- Б) сертификат и декларация соответствия;
- В) знак соответствия;
- Г) сертификат и декларация и знак соответствия.

5. Походы выходного дня подразделяются на:

- А) категорийные походы;
- Б) некатегорийные походы;
- В) однодневные и двухдневные походы;
- Г) многодневные путешествия.

6. Что понимается под протяженностью похода?

- А) совокупность радиальных выходов;
- Б) число пройденных километров на маршруте без радиальных выходов;
- В) наименьшая допустимая длина зачетного маршрута данной категории сложности;
- Г) фактически пройденный километраж на маршруте

7. Чем определяется категория трудности препятствий?

- А) технической трудностью препятствий, их разнообразием;
- Б) факторами классифицированного маршрута;
- В) тем, какой уровень квалификации и технического мастерства требуется для прохождения этого препятствия с надлежащей гарантией безопасности;
- Г) спецификой видов туризма.

8. Во время поездки на автомобиле зимой водитель начинает тормозить. В результате машина начинает скользить, и возможно столкновение со стоящим на обочине автомобилем. Выберите из предлагаемых вариантов дальнейшие действия:

- а) кричать, давать советы водителю;
- б) собраться, сгруппироваться. Упереться ногами в спинку переднего сиденья;
- в) лечь на заднее сиденье, закрыв голову руками;
- г) сидя, упереться руками в спинку переднего сиденья.

9. Где следует разместить свой багаж в плацкартном вагоне, если оборудованные места под нижними полками заняты, и соседи не хотят их освобождать?

- а) оставить в проходе вагона;
- б) положить на верхнюю полку по ходу поезда;
- в) положить на верхнюю полку против хода поезда;
- г) поставить под столик или скамейку.

10. Какое месторасположение кресла (с позиций личной безопасности) рекомендуется выбрать в салоне самолёта?

- а) самое удобное кресло;
- б) кресло, расположенное в середине самолёта;
- в) кресло рядом с хвостом самолёта;
- г) месторасположение кресла не имеет значения.

11. Международные сигналы бедствия на море

- А) DOS;
- Б) СОС;
- В) Mayday;
- Г) SAS.

12. Как проверяется пульс при бессознательном состоянии пострадавшего и при травмах?

- А) пульс проверяется на сонной артерии;
- Б) пульс проверяется на запястье;
- В) приложив ухо к груди прослушивается сердцебиение.

13. Ритм сердечно-легочной реанимации, выполняемой при оказании первой помощи:

- А) 5 надавливаний на грудную клетку – 1 вдувание воздуха;
- Б) 15 надавливаний на грудную клетку – 2 вдувания воздуха;
- В) 30 надавливаний на грудную клетку – 2 вдувания воздуха.

14. Что необходимо сделать при ожоговой ране?

- А) смазать рану маслом, наложить повязку;
- Б) очистить рану и промыть ее холодной водой;
- В) наложить чистую увлажненную повязку.

15. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:

- а) портье, швейцары +;
- б) горничные;
- в) бюро обслуживания.

16. Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:

- а) Hilton, Marriott, Sheraton +;

- б) Marriott, ETN, TUI;
- в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn.

17. В Греции пользуется популярностью такая система классификации:

- а) “цифровая”;
- б) там нет системы классификации;
- в) “буквенная” +.

18. Ваш поход закончился в незнакомом городе. Как Вы пойдете осматривать город:

- а) все вместе одной группой с руководителем;
- б) каждый, кто с кем хочет или по одному;
- в) определенными группами со старшим по группе.

19. Вашей группе надо пройти участок пути вдоль шоссе. Где безопаснее идти:

- а) навстречу транспорту по левой стороне;
- б) по ходу транспорта по правой стороне;
- в) часть группы по правой стороне, часть по левой, что бы не было толпы.

20. Воду из ручья можно (нельзя) пить, если она:

- а) прозрачная;
- б) мутная;
- в) на поверхности - пена;
- г) на поверхности - мусор (хвоя, ветки).

21. Условия допуска лиц к выполнению соответствующей работы, указания о необходимости соблюдения правил внутреннего распорядка, требования по соблюдению режимов труда и отдыха, характеристики неблагоприятных, опасных природных и др. факторов, которые могут воздействовать на участников мероприятия, требования к групповому и личному снаряжению, оборудованию при проведении туристского мероприятия, порядок уведомления о случаях травмирования, острого заболевания участником мероприятия, правила личной гигиены, которые должен знать и соблюдать участник мероприятия, ответственность участника мероприятия за нарушение требований инструкции должны быть отражены в разделе:

А) «Требования безопасности во время проведения туристско-краеведческого мероприятия»;

Б) «Требования безопасности в аварийных ситуациях»;

В) «Требования безопасности по окончании мероприятия»;

Г) «Общие требования безопасности».

22. Телефон экстренной помощи: пожарная охрана — _____

23. Определите порядок действий при обнаружении подозрительного предмета:

А) зафиксируйте время обнаружения сомнительной находки, постарайтесь принять меры к тому, чтобы люди отошли как можно дальше от нее;

Б) отойдите дальше, посоветуйте это сделать другим людям (при этом важно не создавать панику);

В) не трогайте, не вскрывайте и не передвигайте обнаруженный предмет, не позволяйте сделать это другим;

Г) обязательно дождитесь прибытия сотрудников милиции (МЧС, ФСБ);

Д) сообщить о найденном предмете в соответствующие службы.

24. После приезда группы на место руководитель группы обязан:

- А) высадку проводить организованно, не допускать скопления людей на выходе;
 - Б) после высадки проверить состав группы;
 - В) проинструктировать группу о дальнейших действиях;
 - Г) все вышеперечисленное.
25. Определите порядок при проведении инструктажа туристской группы:
- А) общие требования безопасности;1
 - Б) требования безопасности во время проведения прогулки туристского похода, экскурсии, экспедиции;
 - В) требования безопасности по окончании прогулки, туристского похода, экскурсии, экспедиции;
 - Г) требования безопасности в аварийных ситуациях;
 - Д) требования безопасности перед проведением прогулки, туристского похода, экскурсии, экспедиции.
26. Определите, в каком порядке расположены разделы в отчете о туристической поездке:
- А) справочные сведения о путешествии;
 - Б) график движения и техническое описание маршрута;
 - В) сведения о районе путешествия – обязательно для походов V-VI категории, для остальных - по указанию МКК;
 - Г) итоги путешествия, выводы, рекомендации;
 - Д) организация путешествия;
 - Е) приложения.

Вариант 2.

1. Вид документа, подтверждающий факт передачи туристского продукта:
- А) виза;
 - Б) билеты;
 - В) путевка;
 - Г) информационный листок.
2. . Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности – это:
- А) свойство;
 - Б) категория;
 - В) качество;
 - Г) стандарт.
3. Качество продукции (услуги) – это:
- А) совокупность свойств продукции (услуги), обуславливающих ее пригодность удовлетворять потребности потребителя в соответствии с ее назначением;
 - Б) требование безопасности потребителей продукции и услуг;
 - В) требование создания экономического эффекта применения продукции;
 - Г) требование создания социального эффекта применения продукции.
4. Согласно принятой в Российской Федерации классификации горнолыжных трасс по уровню сложности трасса высокого уровня сложности:
- А) зеленая;
 - Б) синяя;

- В) красная;
Г) черная.
5. Сведение разнообразия форм объектов одинакового функционального назначения к единообразию называется:
- А) агрегатирование;
Б) унификация;
В) взаимозаменяемость;
Г) измерение
6. Категорийные походы делятся на:
- А) три категории сложности;
Б) четыре категории сложности;
В) пять категорий сложности;
Г) шесть категорий сложности.
7. Что понимается под продолжительностью похода?
- А) время, затраченное на туристское путешествие;
Б) минимальное время в днях, необходимое для прохождения маршрута подготовленной группой;
В) максимальное время в днях, необходимое для прохождения маршрута подготовленной группой;
Г) время похода без радиальных выходов.
8. Какие препятствия учитываются в первую очередь при оценке маршрутов?
- А) те, которые позволяют сделать вывод о том, какой уровень квалификации и технического мастерства требуется для прохождения данного препятствия;
Б) те, которые дают туристам технический опыт, необходимый для обеспечения безопасности в последующих походах;
В) локальные препятствия на маршруте;
Г) определяющие препятствия на маршруте.
9. У междугороднего автобуса на склоне горы отказали тормоза, и он, набирая скорость, скатывается вниз. Как действовать в данной ситуации? Укажите правильный ответ:
- а) постараться покинуть автобус, выбив окно или открыв дверь;
б) поспешить на помощь водителю;
в) остаться в своем кресле, положив перед собой мягкие вещи, упереться ногами и руками в спинку впереди стоящего кресла;
г) встать в проход и крепко ухватиться за поручни
10. Во время движения поезда в вагоне появился сильный запах гари и дыма. Какие необходимы действия?
- а) дернуть за рукоятку стоп-крана;
б) сообщить проводнику, собрать вещи и ждать в купе указаний;
в) сообщить проводнику, собрать вещи и перейти в другой вагон;
г) сообщить проводнику, собрать вещи и потребовать, чтобы туристов переселили в другой вагон.
11. О чём необходимо заблаговременно (до начала взлёта) позаботиться пассажиру самолёта, если значительная часть его полёта пролегает над водной поверхностью?

- а) следует знать прогноз гидрометеоцентра;
- б) следует знать порядок пользования плавсредствами, имеющимися на борту авиалайнера;
- в) следует знать, где на борту самолета находятся парашюты;
- г) следует позаботиться о наличии спасательных жилетов.
12. Всем ли пассажирам и членам экипажа обеспечены места на спасательных средствах (в шлюпках и на плотках).
- А.) всем;
- Б) не всем (только детям, женщинам и престарелым людям, а остальным спасательные жилеты);
- В) пассажирам;
- Г) членам экипажа
13. При проведении ИВЛ (искусственной вентиляции легких) методом «рот в нос» необходимо:
- А) свободной рукой плотно удерживать нижнюю челюсть пострадавшего, чтобы его рот был закрыт;
- Б) не проводить никаких манипуляций с нижней челюстью пострадавшего;
- В) свободной рукой открывать рот пострадавшего для обеспечения выдоха.
14. Частота вдуваний воздуха в минуту при проведении ИВЛ (искусственной вентиляции легких) составляет:
- А) 20-24 вдуваний в минуту для взрослых, 30-36 для детей;
- Б) 6-8 вдуваний в минуту для взрослых, 8-10 для детей;
- В) 8-10 вдуваний в минуту для взрослых, 12-20 для детей.
15. При вынужденном длительном наложении кровоостанавливающей жгут необходимо:
- А) периодически ослаблять, и затем переносить ниже прежнего места наложения;
- Б) периодически ослаблять, применяя на это время пальцевое прижатие, затем накладывать на прежнее место;
- В) периодически ослаблять, применяя на это время пальцевое прижатие, затем переносить выше прежнего места наложения.
16. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
- а) исполнительный директор;
- б) коммерческая служба;
- в) генеральный директор (генеральный менеджер) +.
17. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:
- а) Нью-Йорке;
- б) Лондоне;
- в) Лас-Вегасе +.
18. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:
- а) мечи;
- б) ордена;
- в) короны +.
19. Как быстрее всего попасть в конфликт с местным населением:
- а) громко общаться между собой, обсуждая и высмеивая окружающих;
- б) ходить по городу по одному;

- в) показать, что у тебя много денег;
- г) ходить вместе по 3-4 человека, не привлекая к себе внимания
20. Если группа идет вдоль шоссе, то надо:
- а) идти всем вместе строем;
- б) идти с большим интервалом между участниками, растянуться вдоль шоссе;
- в) идти плотной группой, взявшись за руки.
21. Если для очистки воды использовать раствор марганцовки, то цвет раствора должен быть:
- а) бледно-розовый;
- б) красный;
- в) темно-красный.
22. Действия участников мероприятия при возникновении аварий и ситуаций, которые могут привести к нежелательным последствиям, действия по оказанию медицинской помощи пострадавшим при травмировании и остром заболевании должны быть отражены в разделе:
- А) «Требования безопасности во время проведения туристско-краеведческого мероприятия»;
- Б) «Требования безопасности в аварийных ситуациях»;
- В) «Требования безопасности по окончании мероприятия»;
- Г) «Общие требования безопасности».
23. Телефон экстренной помощи: скорая помощь — _____
24. Определите порядок действий при обнаружении подозрительного предмета:
- А) зафиксируйте время обнаружения сомнительной находки, постарайтесь принять меры к тому, чтобы люди отошли как можно дальше от нее;
- Б) отойдите дальше, посоветуйте это сделать другим людям (при этом важно не создавать панику);
- В) не трогайте, не вскрывайте и не передвигайте обнаруженный предмет, не позволяйте сделать это другим;
- Г) обязательно дождитесь прибытия сотрудников милиции (МЧС, ФСБ);
- Д) сообщить о найденном предмете в соответствующие службы.
25. При следовании по маршруту запрещается:
- А) отвлекать водителя от управления автобусом разговорами и вопросами, шуметь и громко разговаривать;
- Б) загромождать проходы вещами;
- В) стоять и передвигаться по салону автобуса, сидеть на коленях;
- Г) все вышеперечисленное.
26. Определите порядок при проведении инструктажа туристской группы:
- А) общие требования безопасности;¹
- Б) требования безопасности во время проведения прогулки туристского похода, экскурсии, экспедиции;
- В) требования безопасности по окончании прогулки, туристского похода, экскурсии, экспедиции;
- Г) требования безопасности в аварийных ситуациях;
- Д) требования безопасности перед проведением прогулки, туристского похода, экскурсии, экспедиции.

27. Определите, в каком порядке расположены разделы в отчете о туристической поездке:

- А) справочные сведения о путешествии;
- Б) график движения и техническое описание маршрута;
- В) сведения о районе путешествия – обязательно для походов V-VI категории, для остальных - по указанию МКК;
- Г) итоги путешествия, выводы, рекомендации;
- Д) организация путешествия;
- Е) приложения.

Вариант 3.

1. Вид документа, представляющий собой заявку турагентства на предоставление туристских услуг туроператором:

- А) путевка;
- Б) заявка на бронирование;
- В) договор;
- Г) информационный листок.

2. Показатель качества – это

- А) количественная характеристика нескольких свойств товара или продукции;
- Б) количественная характеристика всех свойств товара или продукции;
- В) количественная характеристика продукции или товара в целом;
- Г) количественная характеристика одного свойства товара или продукции.

3. Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке – это:

- А) качество;
- Б) конкурентоспособность;
- В) полезность;
- Г) унификация.

4. Согласно классификации пляжей в Российской Федерации высшей категории пляжей соответствует:

- А) синий флаг;
- Б) желтый флаг;
- В) зеленый флаг;
- Г) голубой флаг.

5. Документ, в котором содержатся обязательные правовые нормы, называется:

- А) регламент;
- Б) стандарт;
- В) услуга;
- Г) эталон.

6. Комбинированным считается поход:

А) составные части которого представляют спортивные маршруты из разных видов туризма или имеют препятствия из разных видов туризма;

Б) в маршрут которого включены участки (препятствия) из других видов туризма;

В) категория сложности в котором определяется в зависимости от количества определяющих препятствий из разных видов туризма, включенных в маршрут;

- Г) маршрут, которого включает локальные препятствия из разных видов туризма.
7. Что считается радиальным выходом?
- А) выход на перевал;
 - Б) поход налегке от бивака;
 - В) движение по маршруту без рюкзака;
 - Г) участок маршрута с возвращением в начальную точку.
8. Что такое логическое построение маршрута?
- А) это построение линейного или кольцевого маршрута;
 - Б) оптимальное распределение на маршруте естественных препятствий и безаварийное их прохождение;
 - В) построение маршрута с учетом ряда факторов;
 - Г) построение маршрута с учетом локальных и протяженных препятствий.
9. Во время поездки на автомобиле зимой водитель начинает тормозить. В результате машина начинает скользить, и возможно столкновение со стоящим на обочине автомобилем. Выберите из предлагаемых вариантов дальнейшие действия:
- а) кричать, давать советы водителю;
 - б) собраться, сгруппироваться. Упереться ногами в спинку переднего сиденья;
 - в) лечь на заднее сиденье, закрыв голову руками;
 - г) сидя, упереться руками в спинку переднего сиденья.
10. Туристы опаздывают на поезд. На путях перед ними стоит товарный поезд. Выберите из предлагаемых вариантов правильный ответ:
- а) бежать через пути к платформе, обегая товарный поезд;
 - б) пройти до перехода и выйти на платформу;
 - в) ничего не предпринимать;
 - г) пролезть к платформе под товарными вагонами.
11. Какими должны быть действия пассажиров самолёта, совершившего вынужденную посадку?
- а) следует покинуть самолет, не дожидаясь спасателей;
 - б) следует ждать спасателей;
 - в) следует быстро без паники, по команде экипажа двигаться к выходу;
 - г) следует действовать в зависимости от обстоятельств.
12. Все пассажирские суда на случай аварии имеют спасательные средства:
- А) надувные плоты;
 - Б) шлюпки;
 - В) спасательные жилеты;
 - Г) спасательные индивидуальные устройства (СИУ).
13. Что надо сделать для определения наличия дыхания при бессознательном состоянии пострадавшего?
- А) поднести зеркальце или птичье перо к носу пострадавшего;
 - Б) поднести к носу пострадавшего внутреннюю сторону своего запястья или щеку;
 - В) приложить ухо к груди пострадавшего и прослушать дыхание.
14. При проведении ИВЛ (искусственной вентиляции легких) методом «рот в рот» необходимо:
- А) свободной рукой плотно зажимать нос пострадавшего;
 - Б) зажимать нос пострадавшего только в случае, если нозевые ходы свободны;

В) нос пострадавшему не зажимать.

15. Если пострадавший находится в сознании и задыхается, или у него имеется ранение грудной клетки, в какое положение до прибытия скорой помощи он должен быть переведен?

А) в положении на спине;

Б) в положении полусидя;

В) в устойчивое боковое положение.

16. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:

а) портье, швейцары +;

б) горничные;

в) бюро обслуживания.

17. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в:

а) странах Западной Европы +;

б) в Северной Америке;

в) в юго – восточной Азии.

18. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:

а) тайской;

б) индийской +;

в) токийской.

19. Если Вы отстали от своей группы во время осмотра города, то что лучше сделать:

а) идти обратно на место встречи (на вокзал и т.п.);

б) ждать на одном месте, где отстал от группы;

в) догнать группу.

20. Группе надо перейти шоссе с оживленным движением. Как это лучше сделать:

а) каждый самостоятельно перейдет дорогу;

б) все вместе одной группой;

в) все вместе шеренгой вдоль шоссе;

г) все вместе строем по одному

21. Воду из пруда, озера, реки:

а) можно сразу же пить;

б) сначала нагреть, потом пить;

в) сначала прокипятить, потом пить.

22. Порядок безопасного снятия, разукрупнения оборудования дистанции соревнований судьями соревнований, сдачи места работы и оборудования ответственному лицу, порядок следования участников мероприятия в установленный пункт прибытия (судей этапов - после разрешения ГСК) должны быть отражены в разделе:

А) «Требования безопасности во время проведения туристско-краеведческого мероприятия»;

Б) «Требования безопасности в аварийных ситуациях»;

В) «Требования безопасности по окончании мероприятия»;

Г) «Общие требования безопасности».

23. Телефон экстренной помощи: аварийная служба газа — _____
24. Определите порядок действий при обнаружении подозрительного предмета:
- А) зафиксируйте время обнаружения сомнительной находки, постарайтесь принять меры к тому, чтобы люди отошли как можно дальше от нее;
 - Б) отойдите дальше, посоветуйте это сделать другим людям (при этом важно не создавать панику);
 - В) не трогайте, не вскрывайте и не передвигайте обнаруженный предмет, не позволяйте сделать это другим;
 - Г) обязательно дождитесь прибытия сотрудников милиции (МЧС, ФСБ);
 - Д) сообщить о найденном предмете в соответствующие службы.
25. Экипировка туристов:
- А) одежда должна быть по сезону, удобной и аккуратной;
 - Б) должны быть исключены дорогие украшения;
 - В) обувь должна быть удобной и чистой, запрещается модельная обувь на высоком каблуке (можно разрешить такую обувь при посещении театра, но только в качестве сменной обуви);
 - Г) верно все вышеперечисленное.
26. Определите порядок при проведении инструктажа туристской группы:
- А) общие требования безопасности;¹
 - Б) требования безопасности во время проведения прогулки туристского похода, экскурсии, экспедиции;
 - В) требования безопасности по окончании прогулки, туристского похода, экскурсии, экспедиции;
 - Г) требования безопасности в аварийных ситуациях;
 - Д) требования безопасности перед проведением прогулки, туристского похода, экскурсии, экспедиции.
27. Определите, в каком порядке расположены разделы в отчете о туристической поездке:
- А) справочные сведения о путешествии;
 - Б) график движения и техническое описание маршрута;
 - В) сведения о районе путешествия – обязательно для походов V-VI категории, для остальных - по указанию МКК;
 - Г) итоги путешествия, выводы, рекомендации;
 - Д) организация путешествия;
 - Е) приложения.
- Руководство для экзаменатора
- Критерии оценок:
- Выбор одного правильного ответа – 1 балл;
 - Установление правильной последовательности – 3 балла;
 - Заполнение пропущенного ключевого слова – 4 балла.
- 0-49% -«2»
50-69% -«3»
70-89% -«4»
90-100% -«5»
- Количество вариантов – 3

Эталон ответов

1 вариант	2 вариант	3 вариант
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.
5.	5.	5.
6.	6.	6.
7.	7.	7.
8.	8.	8.
9.	9.	9.
10.	10.	10.
11.	11.	11.
12.	12.	12.
13.	13.	13.
14.	14.	14.
15.	15.	15.
16.	16.	16.
17.	17.	17.
18.	18.	18.
19.	19.	19.
20.	20.	20.
21.	21.	21.
22.	22.	22.
23.	23.	23.
24.	24.	24.
25.	25.	25.
26.	26.	26.
27.	27.	27.

2.3. Задания для оценки усвоения умений:

Список практических работ

Практическая работа № 1 «Разработка карт экспертного анализа показателей качества продукции (услуги)»

Практическая работа № 2 «Оценка и подтверждение соответствия услуг предприятий питания»

Практическая работа № 3 «Решение ситуационных задач по идентификации услуг предприятий общественного питания разных типов и классов»

Практическая работа № 4 «Оценка услуг предприятий размещения»

Практическая работа № 5 «Решение ситуационных задач по идентификации услуг средств размещения разных типов и классов»

Практическая работа № 6 «Оценка экскурсионных услуг»

Практическая работа № 7 «Технология обслуживания авиапассажиров»

Практическая работа № 8 «Перевозка туристов чартерными рейсами»

Практическая работа № 9 «Условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте»

Практическая работа № 10 «Сервис для пассажиров железнодорожного транспорта»

Практическая работа № 11 «Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса»

Практическая работа № 12 «Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие»

Практическая работа № 13 «Документальное сопровождение конных маршрутов, ограничения по здоровью, для желающих путешествовать верхом»

Практическая работа № 14 «Составление и проведение инструктажа по технике безопасности, необходимого перед началом туристской поездки, похода, экскурсии»

Практическая работа № 15 «Оформление «памятки» для туриста»

Практическая работа № 16 «Проведение инструктажа по технике безопасности на иностранном языке» (для групп иностранных туристов)»

Практическая работа № 17 «Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев»

Практическая работа № 18 «Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута, путешествия (в другой стране, городе, области)»

Практическая работа № 19 «Психологические аспекты работы с туристской группой»

Практическая работа № 20 «Решение ситуационных задач «Работа с группой туристов и отдельными категориями»

Практическая работа № 21 «Послемаршрутное оформление документов»

Практическая работа № 22 «Решение ситуационных задач «Работа с жалобами туристов на предприятиях размещения»

Практическая работа № 23 «Решение ситуационных задач «Работа с жалобами туристов на предприятиях питания»

Практическая работа № 24 «Рекламации на анимационные и экскурсионные услуги»

Руководство для экзаменатора

Критерии оценок

Вид практической работы	Система оценивания
Семинар Практическое занятие	5-ти балльная стандартная система в зависимости от качества проявления основных знаний, умений и навыков

Критерии оценки выступления студентов с докладом на семинарах

1. Актуальность информации — 1 балл,
2. Способ подачи информации — 1 балл,
3. Обсуждение дискуссионных вопросов — 1 балл,
4. Степень полноты и детальности рассмотрения основных вопросов в ходе семинарского занятия — 1 балл.

5. Степень активного и полного владения учебным материалом — 1 балл.

Всего баллов (макс) 5.

Количество набранных баллов соответствует оценке за занятие.

Критерии оценки студентов группы во время практических занятий.

Оценка «отлично» (5 баллов) выставляется, если студент активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы преподавателя в

соответствии с планом практического занятия и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, знание соответствующей литературы и законодательства, способен выразить собственное отношение к данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументированно излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы, правильно выполняет учебные задачи, допуская не более 1-2 опусок.

Оценка «хорошо» (4 балла) выставляется при условии соблюдения следующих требований: студент активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логическое, обоснованное фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, студент обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, четко выраженное отношение студента к фактам и событиям или допущены 1-2 логические ошибки.

Оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется в том случае, когда студент в целом овладел сути вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы и решать задачи. Но на занятии ведет себя пассивно, отвечает только по вызову преподавателя, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала или 3-4 логических ошибок.

Оценка «неудовлетворительно» (2 и менее баллов) выставляется в случае, когда студент обнаружил несостоятельность осветить вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать учебные задачи.