

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**

*ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов*

программы подготовки специалистов среднего звена

*43.02.10 Туризм*

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2022

Рабочая программа профессионального модуля *ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности *43.02.10 Туризм*, утвержденного приказом Минобрнауки России от 7 мая 2014 г., №474, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): *А.А. Поветкина, преподаватель*  
*Е.В. Ткаченко, преподаватель*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ *Гусакова* *А.Д. Гусакова*  
*подпись*

## Содержание

1	Общие сведения	4
2	Результаты освоения профессионального модуля	4
3	Структура и содержание профессионального модуля	6
4	Условия реализации программы модуля	17
5	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	20

# 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ПМ 02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

## 1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм»

Рабочая программа составляется для очной формы обучения

## 1.2 Требования к результатам освоения модуля:

### Базовая часть

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

– иметь практический опыт: оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчёта по итогам туристской поездки;

– уметь: проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования; организовывать досуг туристов; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; оформлять отчёт о туристской поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

– знать: основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; правила оказания первой медицинской помощи; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

Личностные результаты освоения профессионального модуля:

- 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.

- проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

- проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

- 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.

- проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление услуг по сопровождению туристов, в том числе профессиональными (ПК), указанными в ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм»

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК.2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК.2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК.2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте
ПК.2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте
ПК.2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной
ПК.2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

Вариативная часть – «не предусмотрено»

В процессе освоения ПМ у студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды(подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### 1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	222
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	152
Учебная практика	72
Производственная практика (по профилю специальности)	108
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе: рефераты, практические работы, презентации, доклады, проектная деятельность, разработка рекламных проектов, технологической документации	54
МДК.02.01, МДК.02.02 УП.02.01, ПП.02.01	Диф.зачет Диф.зачет
ПМ.02	Экзамен по модулю

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

### 2.1 Тематический план профессионального модуля

#### для ПССЗ

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов <i>(максимальная учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося	Учебная практика	Производственная, (часов) <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>	
			Всего часов	В т. ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	В т. ч. курсовая работа (проект), (часов)			
1	2	3	4	5	6	7	8	
ОК 1-9 ПК.2.1 – 2.6	<b>Раздел 1 МДК 02.01</b> Технология и организация сопровождения туристов	134	92	40	32	*	*	
ОК 1-9 ПК.2.1 – 2.6	<b>Раздел 2 МДК 02.02</b> Организация досуга туристов	88	60	24	22	*	*	
ОК 1-9 ПК.2.1 – 2.6	Учебная практика	72				72		
ОК 1-9 ПК.2.1 – 2.6	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108						108
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>222</b>	152	118		72	108	

## 2.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1</b>		*	
<b>МДК 02.01</b> Технология и организация сопровождения туристов		<b>92</b>	
<b>Тема 1</b> Технологические аспекты деятельности гида	<b>Содержание</b> 1. Функции гида туристских групп 2. Технологические приемы проведения туристского маршрута 3. Методика проведения туристского маршрута. 4. Приемы устного изложения: объявление, разъяснение, сообщение, справка, беседа 5. Практические приемы.	6	1,2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b> 1 Функции гида туристской группы 2. Технологические приемы проведения туристского маршрута 3. Методика проведения туристского маршрута.	5	1,2,3
<b>Тема2</b> Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы	<b>Содержание</b> 1. Основные стадии развития взаимоотношений в группе: стадия первичного синтеза (притирка), стадия дифференциации, стадия подлинного синтеза людей в группе. 2. Управление конфликтами	6	2,3
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b> 1. Психологические аспекты работы в туристской группе 2. Психологические типы туристов 3. Виды конфликтов в туристской группе	5	2,3



Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
<b>Тема 3 Работа гида туристской группы в качестве агента. Технологии продаж</b>	<b>Содержание</b> 1. Туроператор – турист; 2. Туроператор – турагентство – турист; 3. Туроператор – турагентство оптовик – турагентства – турист; 4. Туроператор – турагентство оптовик – турагентства – агент – турист	6	1,2,3
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b> 1. Виды продаж турпродукта 2. Роль гида туристской группы в продажах турпродукта	5	2,3
<b>Тема 4 Обеспечение безопасности на туристских маршрутах</b>	<b>Содержание</b> 1. Нормативно-правовая база обеспечения безопасности на туристских маршрутах 2. Виды безопасности на туристских маршрутах: социально-политическая, безопасность туристских центров, личная безопасность туриста страны (места) пребывания, природная и экологическая безопасность, санитарно-эпидемиологическая безопасность.	8	1,2,3
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b> 1. Анализ и характеристика нормативной базы обеспечения безопасности на туристских маршрутах 2. Классификация видов туристских рисков	5	2,3
<b>Тема 5 Действия руководителя группы по организации безопасного туризма</b>	<b>Содержание</b> 1. Безопасность транспортных средств 2. Безопасность в средствах размещения 3. Безопасность на предприятиях питания и досуга 4. Безопасность детского туризма 5. О правилах поведения туристов за рубежом	6	1,2,3
	Лабораторные работы	не предусмотрено	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<b>Практические занятия</b> 1.Безопасность туристов в различных ситуациях 2.Технология обеспечения безопасности туристов в транспортных средствах, в средствах размещения, на предприятиях питания и досуга	5	2,3
<b>Тема 6</b> <b>Страхование в туризме</b>	<b>Содержание</b> 1.Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом. 2. Страхование туристов: медицинское страхование, страхование на транспорте, имущественное страхование, страхование от невыдачи виз, страхование личного транспортного средства. 3.Виды страхования туристов: компенсационное и сервисное. 4.Страхование выездного, въездного и внутреннего туризма. 5.Страхование ответственности туроператоров «От неоказания или ненадлежащего оказания туроператорских услуг». 6.Страхование коммерческих рисков туристских фирм.	6	1,2,3
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b> 1.Характеристика правовых документов в области страхования туристов 2.Анализ различных видов страхования 3.Ответственности туроператоров	5	1,2,3
<b>Тема 7</b> <b>Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации</b>	<b>Содержание</b> 1.ЧС – виды, характеристика 2.Действия руководителя при возникновении природных ЧС 3. Действия руководителя при возникновении техногенных ЧС 4. Действия руководителя при возникновении биолого-социальных ЧС 5. Действия руководителя при возникновении военно-политических ЧС	6	1,2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b> 1. Характеристика видов ЧС 2. Действия руководителя тургруппы при различных видах ЧС	5	2,3
<b>Тема 8</b> <b>Рекомендации по оказанию неотложной медицинской помощи</b>	<b>Содержание</b> 1. Первая медицинская помощь при неотложных состояниях 2. Основные группы мероприятий при первой медицинской помощи 3. Общие принципы оказания первой медицинской помощи пострадавших при несчастных случаях 4. Выявление признаков жизни и смерти 5. Подготовка к транспортировке 6. Иммобилизация	8	2.3
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b> 1. Виды и правила оказания первой медицинской помощи	5	2,3
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02. Работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации, подготовка к тестам входного контроля. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Конспектирование. Реферирование литературы. Аннотирование книг, статей. Выполнение заданий поисково-исследовательского характера. Углубленный анализ научно-методической литературы. Работа на лекции: составление или слежение за планом чтения лекции, проработка конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой. Участие в работе семинара: подготовка конспектов выступлений на семинаре, рефератов, выполнение расчетных и ситуационных заданий. Лабораторно-практические занятия: действие в соответствии с инструкциями и методическими указаниями, получение результата.	42	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
НИРС при выполнении самостоятельной, контрольной работы. Контрольная работа – письменное выполнение			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Разработка технологии проведения 2. Управление конфликтами в туристской группе маршрутов разных типов 3. Разработка технологии продаж турпродукта разного типа, различным категориям потребителей 4. Анализ степени безопасности различных туристских продуктов 5. Организация детского туризма 6. Туристские ограничения и факторы опасности в зарубежных турах 7. Разработка пакета документов для страхования туристов 8. Разработка технологии поведения руководителя тургруппы при возникновении ЧС 9. Анализ мероприятий по оказанию первой медицинской помощи при организации туров различного типа (Российский, Международный опыт)		*	
<b>Раздел 2.</b>		*	
<b>МДК 02.02</b> <b>Организация досуга туристов</b>		<b>88</b>	
<b>Тема 1. Развлечения в жизни человека</b>	<b>Содержание</b> 1. Развлечения в жизни людей. Индустрия развлечений. 2. Понятия «свободное время», «отдых», «досуг», «развлечения», их соотношение. 3. Структура рекреационного времени.	<b>5</b>	1,2
	<b>Практические занятия</b> 1. Рекреационное занятие, рекреационная деятельность. 2. Психологические аспекты досуга. 3. Значение личностных качеств в организации и обслуживании досуга.		2
	Лабораторные работы	не предусмотрены	
<b>Тема 2. Исторические аспекты и современная организация индустрии развлечений. Классификация видов досуга.</b>	<b>Содержание</b> 1. Активный, пассивный досуг. 2. Культурно-познавательный, спортивно-оздоровительный, развлекательный досуг.	<b>7</b>	1,2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	3. Массовые и индивидуальные развлечения. 4. Краткая история организации развлечений и ее значение в индустрии гостеприимства.		
	<b>Практические занятия</b> 1. Основные характеристики процесса развлечений. 2. Структура и уровень потребления досуговых услуг как показатель уровня и качества жизни. 3. Тенденции в современной индустрии развлечений.	3	1, 2
	Лабораторные работы	не предусмотрены	
<b>Тема 3. Организация и проведение мероприятий</b>	<b>Содержание</b> 1. Мероприятие: понятия и технологии 2. Регулярные мероприятия. Совещания. 3. Нерегулярные мероприятия. 4. Массовое мероприятие 5. Корпоративные мероприятия	8	1, 2
	<b>Практические занятия</b> 1. Технология организации и проведения мероприятий. 2. Техническое обеспечение мероприятия. 3. Культурная программа. 4. Анкетирование участников мероприятия. 5. Отчет о проведении мероприятия	3	2
	Лабораторные работы	не предусмотрены	
<b>Тема 4. Событийные мероприятия в туризме и индустрии гостеприимства</b>	<b>Содержание</b> 1. Классификация мероприятий. 2. Технология организации и проведения мероприятий. 3. Потребительские предпочтения в проведении мероприятий	7	2,3
	<b>Практические занятия</b> 1. Виды событийных мероприятий в туризме. 2. Особенности технологии организации различных видов событийных мероприятий. 3. Праздники. Проведение праздничных мероприятий.	3	2, 3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Лабораторные работы	не предусмотрены	
<b>Тема 5 Организация досуговой деятельности</b>	<b>Содержание</b> 1. Основы теории досуга и досуговой деятельности. 2. Разновидности досуга и классификации досуговой деятельности. 3. Технология досуговой деятельности. 4. Игра и праздник в структуре досуговой программы. 5. Менеджмент и маркетинг досуговой деятельности.	<b>7</b>	1, 2
	<b>Практические занятия</b> 1. Этимологические корни досуга. 2. Современные концепции досуга и досуговой деятельности. 3. Формы, методы и средства досуговой деятельности. 4. Основные этапы в технологии досуговой деятельности.	<b>3</b>	2, 3
	Лабораторные работы	не предусмотрены	
<b>Тема 5. Особенности анимационной деятельности</b>	<b>Содержание</b> 1. Технология анимации. 2. Составление оздоровительных анимационных программ.	<b>6</b>	1, 2, 3
	<b>Практические занятия</b> 1. Здоровый образ жизни. 2. Лечебный туризм. 3. Оздоровительный туризм. 4. Спортивно-оздоровительные занятия. 5. Спортивно-оздоровительные мероприятия.	<b>3</b>	2, 3
	Лабораторные работы	не предусмотрены	
<b>Тема 6. Предприятия, организующие спортивные зрелища. Крупнейшие спортивные мероприятия</b>	<b>Содержание</b> 1. Основные направления в развитии спортивного движения. 2. Социальные функции спорта. 3. Эволюция массовых спортивных зрелищ.	<b>7</b>	1, 2, 3
	<b>Практические занятия</b> 1. Общедоступный спорт (массовый). 2. Спорт высших достижений.	<b>3</b>	2, 3
	Лабораторные работы	не предусмотрены	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
<b>Тема 7. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ</b>	<b>Содержание</b> 1. Массовые зрелища 2. Театр 3. Концерты 4. Кино	<b>6</b>	1, 2, 3
	<b>Практические занятия</b> 1. История массовых праздников, их организация. 2. Театрализованные представления. 3. Концертные программы. 4. Кинематография, от истоков до развития.	<b>3</b>	2, 3
	Лабораторные работы	не предусмотрены	
<b>Тема 8. Содержание любительских программ для разных категорий туристов</b>	<b>Содержание</b> 1. Понятие и классификация «хобби». 2. Организация хобби-туров 3. Событийные туры 4. Виды любительских занятий.	7	1, 2, 3
	<b>Практические занятия</b> 1. Виды хобби 2. Самообразование как досуг 3. Общение с людьми – вид досуговой деятельности.	3	2, 3
	Лабораторные работы	не предусмотрены	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2: Работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации, подготовка к тестам входного контроля. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Конспектирование. Реферирование литературы. Аннотирование книг, статей. Выполнение заданий поисково-исследовательского характера. Углубленный анализ научно-методической литературы.		<b>24</b>	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
<p>Работа на лекции: составление или слежение за планом чтения лекции, проработка конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.</p> <p>Участие в работе семинара: подготовка конспектов выступлений на семинаре, рефератов, выполнение расчетных и ситуационных заданий.</p> <p>Лабораторно-практические занятия: действие в соответствии с инструкциями и методическими указаниями, получение результата.</p> <p>НИРС при выполнении самостоятельной, контрольной работы.</p> <p>Контрольная работа – письменное выполнение.</p>			
<p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности управления предприятиями досуга.</li> <li>2. Функции менеджмента в досуговой деятельности.</li> <li>3. Личный менеджмент организаторов досуга.</li> <li>4. Маркетинг в сфере досуга.</li> <li>5. Выставка. Этапы развития выставочного дела. Классификация выставок. Участие в выставке.</li> <li>6. Презентация. Вопросы подготовки презентации.</li> <li>7. Конференция. Особенности подготовки.</li> </ol>		*	
<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.</li> <li>2. Контроль качества предоставляемых туристам услуг размещения и питания.</li> <li>3. Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.</li> <li>4. Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.</li> <li>5. Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.</li> <li>6. Контроль наличия туристов.</li> <li>7. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.</li> <li>8. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.</li> <li>9. Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.</li> <li>10. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.</li> <li>11. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях.</li> </ol>		<b>72</b>	



Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
12. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.			
Производственная практика (по профилю специальности), Виды работ : 1. Контроль наличия туристов. 2. оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. 3. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. 4. Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста. 5. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. 6. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях. 7. Взаимодействие со службами быстрого реагирования. 8. Анализ событийных мероприятий предприятия 9. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа 10. Разработка сценариев мероприятий различного профиля 11. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия 12. Разработка игр, досуговых программ 13. Составление отчета руководителя туристской группы 14. Сбор и анализ документов строгой отчетности 15. Анализ претензий туристов		<b>108</b>	
<b>Экзамен по модулю</b>			
<b>Всего:</b>		<b>222</b>	

### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

#### 3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля осуществляется в мастерской по компетенции «Администрирование отеля» с оборудованием и программным обеспечением согласно стандартам WorldSkills Russia «Туризм».

##### **Оборудование и техническое оснащение мастерской по «Туризму»:**

##### **учебно-лабораторное оборудование**

Ноутбук № 2 Lenovo V155-15API;

Многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox WC3345;

Мультимедийный комплект;

Звукоусиливающий комплект;

Радиосистема;

ЖК-панель + Кабель HDMI (F).

##### **программное и методическое обеспечение**

Office Professional Plus 2019 Russian OLV NL Each AcademicEdition Additional Product Microsoft Ireland Operations Limited;

Интегрированный пакета программного обеспечения для создания и редактирования растровых и векторных изображений №2 Adobe Creative Cloud.

#### 3.2 Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

##### **Основные источники:**

1. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 195 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/495707>

2. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 419 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15396-5. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/499044>

3. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496052>

##### **Дополнительные источники:**

1. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 197 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10549-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495453>

2. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Зяряская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 185 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07197-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491721>

3. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>

4. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495707>

5. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808>

6. Руконт: межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум.— URL: <http://rucont.ru>.

7. Научная электронная библиотека (НЭБ) — URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.

8. Все о туризме. Туристская библиотека. — URL: <http://tourlib.net/>.

9. Новости туризма: информ. портал. — URL: <http://www.t66.ru>.

10. Туристическая карта России. — URL: <http://www.maprest.ru>

11. Каталог сайтов по туризму и путешествиям. — URL: <http://www.travel-cat.ru/>

12. Информационно-туристический портал WORLD-S. — URL: <http://www.world-s.ru/>

13. Турагент: электрон. газета. — URL: <http://www.tagazeta.ru/>

14. Туристская деловая газета. — URL: <http://www.ttg-russia.ru/>

15. Туристический бизнес: электрон. журнал. — URL: <http://tourbus.ru/>

16. Туринфо: Деловой журнал туристского рынка России. — URL:

<http://www.tourinfo.ru/>

17. Отдых в России: электрон. журнал. — URL: <http://www.rustur.ru/>

18. RATA-news: ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. — URL: <http://www.ratanews.ru/>

### **3.3 Общие требования к организации образовательного процесса**

Освоение ПМ.02. «Предоставление услуг по сопровождению туристов» производится в соответствии с учебным планом по специальности 42.02.10 «Туризм» и календарным графиком, утвержденным директором Академического колледжа ВГУЭС.

Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий, утвержденному заместителем директора по УР.

В процессе освоения модуля возможно применение дистанционных образовательных технологий.

График освоения ПМ предполагает освоение МДК.02.01 «Технология и организация сопровождения туристов», МДК.02.02 «Организация досуга туристов» включающий в себя как теоретические, так и лабораторно-практические занятия.

Освоению ПМ предшествует обязательное изучение учебных дисциплин:

География туризма

Психология делового общения

Организация туристской индустрии

Менеджмент туризма

Основы предпринимательской деятельности в туризме

Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Изучение теоретического материала может проводиться как в каждой группе, так и для нескольких групп.

При проведении практических занятий проводится деление группы студентов на подгруппы, численностью не более 15 – 20 чел.

В процессе освоения ПМ предполагается проведение рубежного контроля знаний, умений у студентов. Сдача рубежного контроля (РК) является обязательной для всех обучающихся. Результатом освоения ПМ выступают ПК, оценка которых представляет собой создание и сбор свидетельств деятельности на основе заранее определенных критериев.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно- методические комплексы (кейсы студентов).

С целью методического обеспечения прохождения учебной и/или производственной практики, выполнения курсового проекта/курсовой работы разрабатываются методические рекомендации для студентов.

При освоении ПМ каждым преподавателем устанавливаются часы дополнительных занятий, в рамках которых для всех желающих проводятся консультации.

При выполнении курсовой работы проводятся как групповые аудиторные консультации, так и индивидуальные. Порядок организации и выполнения курсового проектирования определен в нормативном документе Академического колледжа ВГУЭС.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ.02. «Предоставление услуг по сопровождению туристов» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ.02. «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

Текущий учет результатов освоения ПМ производится в журнале по ПМ. Наличие оценок по ЛПР и рубежному контролю является для каждого студента обязательным. В случае отсутствия оценок за ЛПР и ТРК студент не допускается до сдачи квалификационного экзамена по ПМ.

#### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

##### 4.1 Результаты освоения общих компетенций

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знание видов и задач профессиональной деятельности;</li> <li>– наличие интереса к будущей профессии;</li> <li>– мотивация к выполнению профессиональной деятельности;</li> <li>– информированность об инновациях в области профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Осуществляется текущий контроль, рубежный и итоговый.</p> <p>Оценка результатов обучения производится при помощи бально-рейтинговой системы.</p> <p>Текущее тестирование - 20 баллов;</p> <p>Защита рефератов – 10 баллов;</p>
ОК 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организованность, дисциплинированность и ответственность;</li> <li>– рациональное распределение времени на всех этапах решения задач;</li> <li>– самоанализ и коррекция собственной деятельности на основе достигнутых результатов;</li> <li>– обоснованный выбор методов и способов выполнения профессиональных задач;</li> <li>– оценка эффективности и качества выполнения своей работы</li> </ul>	<p>Выполнение индивидуальных и групповых заданий – 40 баллов;</p> <p>Участие в научно-исследовательской работе – 10 баллов;</p> <p>Итоговый контроль (экзамен) - 20 баллов.</p> <p>Защита отчета по учебной, производственной практикам</p>
ОК.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– способность к решению ситуационных задач с применением профессиональных знаний и умений;</li> <li>– ответственность за принятые решения</li> </ul>	<p>Сдача экзамена по ПМ 01.</p> <p>Решение ситуационных задач</p>
ОК.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– использование различных информационных источников для решения профессиональных задач;</li> <li>– применение различных методов сбора, обработки,</li> </ul>	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	<p>анализа профессиональной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ инноваций в области профессиональной деятельности</li> </ul>	
ОК.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение деловой этики;</li> <li>– навыки делового общения;</li> <li>– взаимодействие со студентами, преподавателями, руководством, потребителями на принципах толерантного отношения;</li> <li>– активное участие в жизни коллектива;</li> <li>– исполнительность и ответственное отношение к порученному делу;</li> <li>– осознание своего места в коллективе, в управленческой структуре организации;</li> <li>– понимание своей роли в выполнении общей задачи</li> </ul>	
ОК.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– самоанализ и коррекция собственной деятельности на основании достигнутых результатов;</li> <li>– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности;</li> <li>– способность к оценке собственного уровня профессионального и личностного развития;</li> <li>– стремление к повышению уровня профессиональной подготовки</li> </ul>	
ОК.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>– логическое мышление, критическое восприятие информации;</li> <li>– знание основ современного русского языка и культуры речи;</li> <li>– способность высказывать и обосновывать свою позицию по вопросам, касающимся профессиональной</li> </ul>	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	деятельности; – применение профессиональной терминологии	
ОК.8	– выбор метода и способа решения профессиональных задач с соблюдением требований стандартов, технических условий	
ОК.9	– выбор способов и методов решения профессиональных задач в стандартных и нестандартных производственных ситуациях	

## 4.2 Конкретизация результатов освоения ПМ

<b>ПК. 2.1</b> Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	
Иметь практический опыт: оценки готовности группы к турпоездке	Виды работ на практике 1.Контроль наличия туристов. 3. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. 4. Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста. 5. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут
Уметь: проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут	Тематика лабораторных/практических работ 1 Функции гида туристской группы 2. Технологические приемы проведения туристского маршрута 3. Методика проведения туристского маршрута
Знать: основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;	Перечень тем, включенных в МДК Тема 1 Технологические аспекты деятельности гида Тема2.Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы
Самостоятельная работа	Тематика самостоятельной работы:

	<p>1. Разработка технологии проведения</p> <p>2. Управление конфликтами в туристской группе маршрутов разных типов</p>
<b>ПК. 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте</b>	
Иметь практический опыт: проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках	<p>Виды работ на практике</p> <p>1. Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.</p> <p>2. Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.</p>
Уметь: проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту	<p>Тематика лабораторных/практических работ</p> <p>1. Виды продаж турпродукта</p> <p>2. Роль гида туристской группы в продажах турпродукта</p>
Знать: правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 3 Работа гида туристской группы в качестве агента.</p> <p>Технологии продаж</p> <p>Тема 4 Обеспечение безопасности на туристских маршрутах</p>
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <p>1. Разработка технологии продаж турпродукта разного типа, различным категориям потребителей</p> <p>2. Анализ степени безопасности различных туристских продуктов</p>
<b>ПК.2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте</b>	
Иметь практический опыт: сопровождения туристов на маршруте	<p>Виды работ на практике</p> <p>1. Контроль наличия туристов</p> <p>2. Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений</p>
Уметь: проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту	<p>Тематика лабораторных/практических работ</p> <p>1. Психологические аспекты работы в туристской группе</p> <p>2. Психологические типы туристов</p> <p>3. Виды конфликтов в туристской группе</p>
Знать: приёмы контроля качества предоставляемых туристу	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 5 Действия руководителя группы по организации безопасного туризма</p>



услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов	Тема 6 Страхование в туризме
Самостоятельная работа	1. Организация детского туризма 2. Туристские ограничения и факторы опасности в зарубежных турах
ПК.2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	
Иметь практический опыт: сопровождения туристов на маршруте	Виды работ на практике 1. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. 2. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях. 3. Взаимодействие со службами быстрого реагирования
Уметь: эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования;	Тематика лабораторных/практических работ 1. Анализ и характеристика нормативной базы обеспечения безопасности на туристских маршрутах 2. Классификация видов туристских рисков 3. Безопасность туристов в различных ситуациях 4. Технология обеспечения безопасности туристов в транспортных средствах, в средствах размещения, на предприятиях питания и досуга 5. Характеристика видов ЧС 6. Действия руководителя тургруппы при различных видах ЧС 7. Виды и правила оказания первой медицинской помощи
Знать: правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; правила оказания первой медицинской помощи; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания	Перечень тем, включенных в МДК Тема 5 Действия руководителя группы по организации безопасного туризма Тема 6 Страхование в туризме
Самостоятельная работа	1. Разработка пакета документов для страхования туристов 2. Разработка технологии поведения руководителя тургруппы при возникновении ЧС 3. Анализ мероприятий по оказанию первой медицинской помощи при организации туров различного типа (Российский, Международный опыт)
ПК. 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	
Иметь практический опыт: организации досуга туристов	Виды работ на практике 1. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. 2. Анализ событийных мероприятий предприятия 3. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа 4. Разработка сценариев мероприятий различного профиля 5. Изучение технологий досуговой деятельности

	<p>предприятия</p> <p>6.Разработка игр, досуговых программ</p> <p>7.Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.</p> <p>8.Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.</p>
<p>Уметь:</p> <p>организовывать досуг туристов, контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации</p>	<p>Тематика лабораторных/практических работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технология организации и проведения мероприятий.</li> <li>2. Техническое обеспечение мероприятия.</li> <li>3. Культурная программа.</li> <li>4. Анкетирование участников мероприятия.</li> <li>5. Отчет о проведении мероприятия</li> <li>6. Этимологические корни досуга.</li> <li>7. Современные концепции досуга и досуговой деятельности.</li> <li>8. Формы, методы и средства досуговой деятельности.</li> <li>9. Основные этапы в технологии досуговой деятельности.</li> </ol>
<p>Знать:</p> <p>основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах</p>	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 3. Организация и проведение мероприятий</p> <p>Тема 5. Организация досуговой деятельности</p> <p>Тема 4. Событийные мероприятия в туризме и индустрии гостеприимства</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности управления предприятиями досуга.</li> <li>2. Функции менеджмента в досуговой деятельности.</li> <li>3. Личный менеджмент организаторов досуга.</li> <li>4. Маркетинг в сфере досуга.</li> <li>5. Выставка. Этапы развития выставочного дела. Классификация выставок. Участие в выставке.</li> <li>6. Презентация. Вопросы подготовки презентации.</li> <li>7. Конференция. Особенности подготовки.</li> </ol>
<p>ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию</p>	
<p>Иметь практический опыт: составления отчёта по итогам туристской поездки</p>	<p>Виды работ на практике</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Составление отчета руководителя туристской группы</li> <li>2.Сбор и анализ документов строгой отчетности</li> <li>3.Анализ претензий туристов</li> </ol>
<p>Уметь:</p> <p>оформлять отчёт о туристской</p>	<p>Тематика лабораторных/практических работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Характеристика правовых документов в области</li> </ol>

поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов	страхования туристов 2. Анализ различных видов страхования 3. Ответственность туроператоров 4. разработка отчетов руководителя тургруппы
Знать: правила составления отчетов по итогам туристской поездки.	Перечень тем, включенных в МДК Тема 7 Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации Тема 8 Рекомендации по оказанию неотложной медицинской помощи
Самостоятельная работа	1. Анализ отчетов руководителей туристских групп 2. Разработка анкет для туристов

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по профессиональному модулю

*ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов*

программы подготовки специалистов среднего звена

*43.02.10 Туризм*

Форма обучения: *очное*


Владивосток 2022

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю *ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов* в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности *43.02.10 Туризм*, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 7 мая 2014 г., №474, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): *А.А. Поветкина, преподаватель*  
*Е.В. Ткаченко, преподаватель*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.

Председатель ЦМК  *А.Д. Гусакова*  
*подпись*

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

КОС разработаны на основании:

– основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.10 Туризм;  
Формой промежуточной аттестации является экзамен.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 01 ОК 02 ОК.03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	П1	оценки готовности группы к турпоездке
	П2	проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
	П3	сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов;
	П4	контроля качества предоставляемых туристу услуг
	П5	составления отчёта по итогам туристской поездки
	У1	проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут
	У2	определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
	У3	проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
	У4	проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
	У5	использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений
	У6	организовывать движение группы по маршруту
	У7	эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях
	У8	взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
	У9	организовывать досуг туристов
	У10	контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
	У11	контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
	У12	проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
	У13	проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей
	У14	контролировать наличие туристов
	У15	обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
	У16	оформлять отчёт о туристской поездке
	У17	оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
	31	основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий
	32	требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
	33	правила проведения инструктажа туристской группы;
	34	правила техники безопасности при организации туристской поездки экскурсии и туристского похода
	35	основы анимационной деятельности
	36	правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
	37	приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
	38	инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
	39	правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
	310	правила оказания первой медицинской помощи
	311	контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации
	312	стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
	313	правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

## 2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<i>МДК.02.01 Технология и организации сопровождения туристов</i>			
П1, П2	Тема 1 Технологические аспекты деятельности гида Тема 2 Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы Тема 3 Работа гида туристской группы в качестве агента. Технологии продаж Тема 4 Обеспечение безопасности на туристских маршрутах	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
П3 - П5	Тема 5 Действия руководителя группы по организации безопасного туризма Тема 6 Страхование в туризме Тема 7 Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации Тема 8 Рекомендации по оказанию неотложной медицинской помощи	Контрольная работа Собеседование Творческие рефераты Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У1- У5	Тема 1 Технологические аспекты деятельности гида	Контрольная работа Собеседование	Ситуационная задача

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Тема2 Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы Тема 3 Работа гида туристской группы в качестве агента. Технологии продаж	Тестовые задания Ситуационные задания	Собеседование
У6 – У10	Тема 4 Обеспечение безопасности на туристских маршрутах Тема 5 Действия руководителя группы по организации безопасного туризма	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У11 – У14	Тема 6 Страхование в туризме Тема 7 Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации Тема 8 Рекомендации по оказанию неотложной медицинской помощи	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У15 – У17	Тема 6 Страхование в туризме Тема 7 Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации Тема 8 Рекомендации по оказанию неотложной медицинской помощи	Контрольная работа Собеседование Творческое рефераты Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
31- 35	Тема 1 Технологические аспекты деятельности гида Тема2 Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
36 – 310	Тема 3 Работа гида туристской группы в качестве агента. Технологии продаж Тема 4 Обеспечение безопасности на туристских маршрутах Тема 5 Действия руководителя группы по организации безопасного туризма	Контрольная работа Собеседование Творческое рефераты Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
311 – 313	Тема 6 Страхование в туризме Тема 7 Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации Тема 8 Рекомендации по оказанию неотложной медицинской помощи	Контрольная работа Собеседование Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
<i>МДК.02.02 Организация досуга туристов</i>			
П3, П4	Тема 1. Развлечения в жизни человека Тема 2. Исторические аспекты и современная организация индустрии развлечений. Классификация видов досуга. Тема 3. Организация и проведение мероприятий	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У2, У5	Тема 5 Организация досуговой деятельности Тема 7. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ Тема 8. Содержание любительских программ для разных категорий туристов Тема 6. Предприятия, организующие спортивные зрелища. Крупнейшие	Контрольная работа Собеседование Творческое рефераты Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование



Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	спортивные мероприятия		
У9, У11	Тема 5 Организация досуговой деятельности Тема 1. Развлечения в жизни человека Тема 3. Организация и проведение мероприятий Тема 8. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ Тема 9. Содержание любительских программ для разных категорий туристов	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У13, У17	Тема 5 Организация досуговой деятельности Тема 7. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ Тема 3. Организация и проведение мероприятий Тема 2. Исторические аспекты и современная организация индустрии развлечений. Классификация видов досуга. Тема 9. Содержание любительских программ для разных категорий туристов	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
31, 35	Тема 5 Организация досуговой деятельности Тема 7. Особенности анимационной деятельности Тема 7. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ Тема 8. Содержание любительских программ для разных категорий туристов	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
37	Тема 2. Исторические аспекты и современная организация индустрии развлечений. Классификация видов досуга. Тема 7. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ Тема 5 Организация досуговой деятельности	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
312	Тема 3. Организация и проведение мероприятий Тема 5 Организация досуговой деятельности Тема 4. Событийные мероприятия в туризме и индустрии гостеприимства Тема 8. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ	Контрольная работа Собеседование Творческие рефераты Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование

### 3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
<i>МДК 02.01 Технология и организации сопровождения туристов</i>		
Текущий контроль		
Тестовое задание №1 Тестовые задания №2 Тема 1 Технологические аспекты деятельности гида	33	20

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Тема2 Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы Тема 3 Работа гида туристской группы в качестве агента. Технологии продаж Тема 4 Обеспечение безопасности на туристских маршрутах Тема 5 Действия руководителя группы по организации безопасного туризма Тема 6 Страхование в туризме Тема 7 Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации Тема 8 Рекомендации по оказанию неотложной медицинской помощи		
Творческое рефераты Тема 1 Технологические аспекты деятельности гида Тема2 Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы Тема 4 Обеспечение безопасности на туристских маршрутах Тема 5 Действия руководителя группы по организации безопасного туризма	22	40
Собеседование Тема 1 Технологические аспекты деятельности гида Тема2 Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы Тема 3 Работа гида туристской группы в качестве агента. Технологии продаж Тема 4 Обеспечение безопасности на туристских маршрутах Тема 5 Действия руководителя группы по организации безопасного туризма Тема 6 Страхование в туризме Тема 7 Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации Тема 8 Рекомендации по оказанию неотложной медицинской помощи	47	20
Контрольная работа Тема 1 Технологические аспекты деятельности гида Тема2 Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы Тема 3 Работа гида туристской группы в качестве агента. Технологии продаж Тема 4 Обеспечение безопасности на туристских маршрутах Тема 5 Действия руководителя группы по организации безопасного туризма Тема 6 Страхование в туризме Тема 7 Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации Тема 8 Рекомендации по оказанию неотложной медицинской помощи	9	30
Ситуационная задания Тема 1 Технологические аспекты деятельности гида Тема 4 Обеспечение безопасности на туристских маршрутах Тема 5 Действия руководителя группы по организации безопасного туризма Тема 6 Страхование в туризме Тема 7 Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации	25	20
Промежуточная аттестация		
Ситуационная задача	25	20

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Собеседование	47	20
<i>МДК 02.02 Организация досуга туристов</i>		
Текущий контроль		
<p>Тестовое задание №1</p> <p>Тема 1. Развлечения в жизни человека</p> <p>Тема 2. Исторические аспекты и современная организация индустрии развлечений. Классификация видов досуга.</p> <p>Тема 3. Организация и проведение мероприятий</p> <p>Тема 4. Событийные мероприятия в туризме и индустрии гостеприимства</p> <p>Тема 5 Организация анимационной деятельности</p> <p>Тема 6. Предприятия, организующие спортивные зрелища. Крупнейшие спортивные мероприятия</p> <p>Тема 7. Предприятия, организующие спортивные зрелища. Крупнейшие спортивные мероприятия</p> <p>Тема 8. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ</p> <p>Тема 9. Содержание любительских программ для разных категорий туристов</p>	34	20
<p>Творческое рефераты</p> <p>Тема 2. Исторические аспекты и современная организация индустрии развлечений. Классификация видов досуга.</p> <p>Тема 5 Организация анимационной деятельности</p> <p>Тема 9. Содержание любительских программ для разных категорий туристов</p> <p>Тема 8. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ</p> <p>Тема 6. Предприятия, организующие спортивные зрелища. Крупнейшие спортивные мероприятия</p>	23	40
<p>Собеседование</p> <p>Тема 1. Развлечения в жизни человека</p> <p>Тема 2. Исторические аспекты и современная организация индустрии развлечений. Классификация видов досуга.</p> <p>Тема 3. Организация и проведение мероприятий</p> <p>Тема 4. Событийные мероприятия в туризме и индустрии гостеприимства</p> <p>Тема 5 Организация досуговой деятельности</p> <p>Тема 6. Особенности анимационной деятельности</p> <p>Тема 7. Предприятия, организующие спортивные зрелища. Крупнейшие спортивные мероприятия</p> <p>Тема 8. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ</p> <p>Тема 9. Содержание любительских программ для разных категорий туристов</p>	30	20
<p>Контрольная работа</p> <p>Тема 1. Развлечения в жизни человека</p> <p>Тема 2. Исторические аспекты и современная организация индустрии развлечений. Классификация видов досуга.</p> <p>Тема 3. Организация и проведение мероприятий</p> <p>Тема 4. Событийные мероприятия в туризме и индустрии гостеприимства</p> <p>Тема 5 Организация досуговой деятельности</p>	10	30

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Тема 6. Особенности анимационной деятельности Тема 7. Предприятия, организующие спортивные зрелища. Крупнейшие спортивные мероприятия Тема 8. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ Тема 9. Содержание любительских программ для разных категорий туристов		
Ситуационная задания Тема 1. Развлечения в жизни человека Тема 3. Организация и проведение мероприятий Тема 4. Событийные мероприятия в туризме и индустрии гостеприимства Тема 6. Предприятия, организующие спортивные зрелища. Крупнейшие спортивные мероприятия Тема 9. Содержание любительских программ для разных категорий туристов	15	15
Промежуточная аттестация		
Ситуационная задача (билеты)	15	20
Собеседование	30	20

## 4 Структура контрольных заданий

### *МДК.02.01 Технология сопровождения туристов*

#### 4.1 Ситуационные задания

1. Туристская группа отправляется в двухнедельное путешествие по городам Узбекистана. Авиационный маршрут начинается во Владивостоке и предусматривает пересадку в Хабаровске. В аэропорту убытия объявлена задержка рейса на 4 часа. Группа не успевает на рейс из Хабаровска в Ташкент, который выполняется один раз в сутки. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
2. Туристка приобретает путевки в Испанию для себя и 14-летнего сына. Для получения Шенгенской визы необходимо письменное согласие второго родителя на выезд ребенка в сопровождении матери. Однако бывший муж, уклоняясь от уплаты алиментов, периодически меняет места работы и нахождение его в настоящий момент неизвестно. Возможно ли решение этой проблемы?
3. Разработайте программу проведения "Дней кипрской культуры" в г. Владивостоке, ориентированной на стимулирование интересов горожан к отдыху на острове Афродиты
4. При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20 кг, т.е. равен норме бесплатной перевозке. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной платы за провоз лыж. Туристы платить не хотят, считая, что лыжи как зонтик, книги, продукты питания на время пути, лекарства или инвалидная коляска разрешены к бесплатной перевозке. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
5. На туристской базе туристы постоянно жаловались на трудности засыпания из-за шума, производимого грачами. Какое решение проблемы может предложить руководитель группы

6. Руководитель группы, имея на руках документы туристов, опаздывает к отправлению поезда. Туристы не уезжают, и руководитель группы застаёт их на вокзале. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
7. В турфирме на железнодорожный маршрут зарегистрировались 20 туристов. Однако к отправлению поезда 2 человека не пришли. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
8. Группа туристов, вылетающая на маршрут, прошла регистрацию в аэропорту, туристы сдали багаж. Объявлена посадка в самолет. Однако на посадку двое туристов не пришли. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
9. В турфирму обратился клиент с просьбой организовать поездку на Кипр для супружеской пары с ребенком шести лет. После того, как он предъявил паспорта, сотрудники турфирмы заказали для него в гостинице двухместный номер с дополнительной кроватью для ребенка. И вдруг на следующий день после предполагаемого вылета он приходит вновь и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили пограничники, поскольку в паспорт не была вклеена фотография ребенка. Но согласно договору с клиентом, фирма не несет ответственности за подлинность его загранпаспорта и прохождение им паспортного контроля. Поэтому сотрудники посчитали, что их вины здесь нет. Клиент решил подать на фирму в суд. Прав ли он?
10. Можно ли для получения визы использовать приглашение, полученное по факсу или по электронной почте?
11. Группа вылетела на двухнедельный отдых из Москвы в Одессу. Во время полета на борту было объявлено о вынужденной посадке по метеоусловиям в Кишиневе. По информации дежурного администратора ожидаемая задержка продлится не менее 12 часов. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
12. При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20 кг, т.е. равен норме бесплатной перевозке. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной платы за провоз лыж. Туристы платить не хотят, считая, что лыжи как зонтик, книги, продукты питания на время пути, лекарства или инвалидная коляска разрешены к бесплатной перевозке. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
13. Группа туристов из Владивостока отдыхает в поселке Листвянка на Байкале с 1 по 15 июля. Один из туристов обращается к руководителю туристской группы с просьбой дать ему обратный билет и выплатить часть стоимости путевки за неиспользованные дни. Рассмотрите три ситуации по срокам обращения туриста:
- а) 6 июля,
  - б) 10 июля,
  - в) 13 июля.
- Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
14. В аэропорту прибывших туристов не встретили. Туристы волнуются. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
15. Группа находится в аэропорту вылета. Из-за плохих метеоусловий 3 раза подряд объявляли задержку вылета самолета. Туристы ожидают рейса уже 9 часов. Аэропорт переполнен пассажирами. Часть группы отказывается от полета. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
16. После посадки туристской группы в поезд на промежуточной станции выясняется, что в вагоне нет постельного белья. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
17. Составьте план организации мероприятия комнаты досуга и отдыха Центра детского отдыха
18. Составьте план организации мероприятия комнаты досуга и отдыха Центра детского отдыха
19. Составьте план организации мероприятия комнаты досуга и отдыха Центра детского отдыха

20. Составьте плана проведения познавательного досугового мероприятия: круглый стол «Владивосток – город у моря».
21. Составьте план досуговых мероприятий, посвященных юбилейным датам истории и культуры г. Владивостока
22. Разработка рекомендаций для педагогов и работников учреждений дополнительного образования детей при организации и проведении досуговых мероприятий, направленных на профилактику наркомании, алкоголизма, преступности и безнадзорности.
23. Организация спортивно -оздоровительных мероприятий в туризме. Представьте себя в качестве туриста и подробно опишите процесс организации спортивно – оздоровительного мероприятия в гостинице, предоставляемого спортивно-оздоровительным центром
24. Организация бизнес-мероприятия в туризме. Представьте себя в качестве делового туриста и подробно опишите процесс организации бизнес-мероприятия в гостинице с подробным указанием видов услуг, предоставляемых бизнес – центром
25. Организация досуга постояльцев в гостинице и туристском комплексе (на конкретном примере) Представьте себя в качестве туриста и подробно опишите процесс организации своего досуга в гостинице с указанием видов досуга.

#### **4.2 Тестовые задания №1**

1. Основными функциями менеджмента в туризме являются:
  - а) систематизация, прогнозирование;
  - б) мотивация, контроль, ценообразование;
  - в) планирование, организация, стимулирование;
  - г) планирование, организация, мотивация, контроль.
2. Термин «услуга» согласно ГОСТА Р – 50646 – 2014:
  - а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя;
  - б) результат деятельности предприятия по удовлетворению потребностей туристов;
  - в) совокупность основных и дополнительных услуг, включаемых в турпродукт;
3. Туристский ваучер, согласно ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»:
  - а) документ, устанавливающий право туриста на услуги входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания;
  - б) документ, удостоверяющий право туриста на питание и размещение;
  - в) документ финансовой отчетности туристских предприятий в России.
4. В зависимости от целей организации могут быть:
  - а) закрытые и открытые;
  - б) коммерческие и общественные;
  - в) частные и общественные;
  - г) все ответы верны.
5. Инициативные туроператоры:
  - а) туроператоры, отправляющие туристов за рубеж и в другие регионы своей страны по договорам с принимающими турфирмами или напрямую с производителями туристских услуг;
  - б) туроператоры на приеме;
  - в) турагентские фирмы.
6. Социальный туризм:
  - а) путешествия, субсидированные из средств, выделяемых государством на социальные нужды;
  - б) путешествия, осуществляемые за счет средств спонсорской помощи;
  - в) путешествия групп туристов, организованные различными предприятиями.
7. Основные различия между туроператорами и турагентами:

- а) турагент действует на рынке как розничный продавец и его прибыль формируется из комиссионного вознаграждения за продажу чужого туристического продукта;
- б) турагент реализует собственный туристский продукт;
- в) существенных различий в деятельности нет.
8. Что из нижеперечисленного относится к целям государственного регулирования:
- а) обеспечение прав граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
- б) охрана окружающей природной среды;
- в) развитие туристской индустрии.
9. Содержит ли ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» статью «Особенности реализации туристского продукта»
- а) такой статьи в Законе нет;
- б) статья 10;
- в) статья 1;
- г) статья 7.
10. Планирование – это:
- а) определение и упорядочивание основных задач организации;
- б) поэтапное достижение цели;
- в) совокупность мер по исследованию рынка туристических услуг;
- г) комплекс мер стимулирования продаж.
11. Основные этапы процесса планирования:
- а) разработка общих целей;
- б) определение конкретных задач;
- в) выбор основных путей и средств достижения задач;
- г) требуемые ресурсы и их источники;
- д) контроль за выполнением задач;
- е) все ответы верны.
12. SWOT-анализ включает:
- а) анализ сильных и слабых сторон предприятия;
- б) анализ внутренней среды;
- в) анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз предприятия.
13. Функции туристского маркетинга:
- а) стратегическое планирование и контроль;
- б) мотивация, организация, сбытовая политика;
- в) анализ финансовой деятельности;
- г) установление цен на услуги, учет рыночного спроса, сбытовая политика, анализ конкуренции, выбор сегмента рынка и специализации.
14. Какие существуют подходы к сегментации туристского рынка?
- а) продуктовый и рыночный;
- б) рыночный;
- в) межотраслевой;
- г) балансово-экономический.
15. Ценовая стратегия «снятие сливок» предлагает:
- а) на начальном этапе установление низких цен до насыщения рынка;
- б) установление высокой цены до момента насыщения рынка и появления аналогичного продукта;
- в) установление на начальном этапе среднерыночных цен для поддержания стабильности.
16. Юридическим лицом (ст. 48 ГК РФ) признается:
- а) организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по всем своим обязательствам этим имуществом; от своего имени приобретает имущественные и личные неимущественные права; несет обязанности быть истцом и ответчиком в суде; имеет самостоятельный баланс или смету;

б) организация, которая имеет в собственности имущество, от своего имени имеет право приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права.

Юридические лица имеют самостоятельный баланс и смету;

в) организации, преследующие извлечения прибыли в качестве основной цели своей деятельности;

г) организация, которая несет обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, имеет устав, счет в банке, платит налоги.

17. Наиболее распространенными организационно-правовыми формами туристских предприятий в России являются:

а) общества с ограниченной ответственностью;

б) закрытые акционерные общества;

в) открытые акционерные общества;

г) кооперативы и коммандитные товарищества.

18. Какую форму могут иметь договора в туризме?

а) договора купли-продажи;

б) договор комиссии;

в) договор обмена;

г) все ответы верны.

19. Международный «Кодекс отношений между гостиницами и турагентами (туроператорами)» от 1993 г. обязывает гостиницы при заключении договоров:

а) давать точную информацию по категории отеля;

б) по качеству предоставляемых услуг;

в) давать точную информацию о расположении отеля;

г) все ответы верны.

20. В категорию туристских формальностей входят:

а) паспортно-визовые формальности;

б) таможенные формальности;

в) валютный контроль;

г) санитарный и эпидемиологический контроль;

д) страхование туристов;

е) все перечисленные виды.

21. Туристская виза – это:

а) отметка в паспорте дипломатическими представителями иностранных государств, дающие право на временный въезд в страну с целью туризма и отдыха;

б) документ, дающий право на временный въезд в страну;

в) документ, дающий право на временный въезд в страну и право заниматься на данный период времени трудовой деятельностью в стране временного проживания.

22. К основным видам страхования в сфере туризма относится:

а) страхование туриста и его имущества, в том числе страхование жизни и здоровья (медицинская страховка);

б) страхование профессиональной ответственности;

в) страхование от невыдачи въездной визы;

г) все ответы верны.

23. При подборе партнеров по сбыту необходимо учитывать:

а) правоспособность фирмы;

б) кредитоспособность фирмы;

в) дееспособность фирмы;

г) все ответы верны.

24. Формы участия туристских фирм в выставке:

а) только очная;

б) только заочная;

в) возможны обе формы участия.

25. Согласно ст.14 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» под безопасностью туризма понимается:



- а) личная безопасность туристов, сохранность их имущества и нанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий;
- б) санитарно-эпидемиологическая безопасность туристов и сохранность их имущества;
- в) медицинское страхование;
- г) обеспечение личной безопасности и здоровья туристов.

26. При каких обстоятельствах не наступает материальная ответственность страховой компании перед туристом:

- а) умышленном причинении себе вреда;
- б) управлении транспортным средством в нетрезвом состоянии;
- в) самоубийстве;
- г) во всех перечисленных случаях.

#### 4.2 Тестовые задания №2

1. Основными функциями менеджмента в туризме являются:

- а) систематизация, прогнозирование;
- б) мотивация, контроль, ценообразование;
- в) планирование, организация, стимулирование;
- г) планирование, организация, мотивация, контроль.

2. Туристская виза – это:

- а) отметка в паспорте дипломатическими представителями иностранных государств, дающие право на временный въезд в страну с целью туризма и отдыха;
- б) документ, дающий право на временный въезд в страну;
- в) документ, дающий право на временный въезд в страну и право заниматься на данный период времени трудовой деятельностью в стране временного проживания.

3. Туристский ваучер, согласно ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»:

- а) документ, устанавливающий право туриста на услуги входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания;
- б) документ, удостоверяющий право туриста на питание и размещение;
- в) документ финансовой отчетности туристских предприятий в России.

4. В зависимости от целей организации могут быть:

- а) закрытые и открытые;
- б) коммерческие и общественные;
- в) частные и общественные;
- г) все ответы верны.

5. Инициативные туроператоры:

- а) туроператоры, отправляющие туристов за рубеж и в другие регионы своей страны по договорам с принимающими турфирмами или напрямую с производителями туристских услуг;
- б) туроператоры на приеме;
- в) турагентские фирмы.

6. Социальный туризм:

- а) путешествия, субсидированные из средств, выделяемых государством на социальные нужды;
- б) путешествия, осуществляемые за счет средств спонсорской помощи;
- в) путешествия групп туристов, организованные различными предприятиями.

7. Основные различия между туроператорами и турагентами:

- а) турагент действует на рынке как розничный продавец и его прибыль формируется из комиссионного вознаграждения за продажу чужого туристического продукта;
- б) турагент реализует собственный туристский продукт;
- в) существенных различий в деятельности нет.

8. Что из нижеперечисленного относится к целям государственного регулирования:

- а) обеспечение прав граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
- б) охрана окружающей природной среды;
- в) развитие туристской индустрии.

9. Формы участия туристских фирм в выставке:

- а) только очная;
- б) только заочная;

в) возможны обе формы участия.

10. Планирование – это:

- а) определение и упорядочивание основных задач организации;
- б) поэтапное достижение цели;
- в) совокупность мер по исследованию рынка туристических услуг;
- г) комплекс мер стимулирования продаж.

11. Основные этапы процесса планирования:

- а) разработка общих целей;
- б) определение конкретных задач;
- в) выбор основных путей и средств достижения задач;
- г) требуемые ресурсы и их источники;
- д) контроль за выполнением задач;
- е) все ответы верны.

12. SWOT-анализ включает:

- а) анализ сильных и слабых сторон предприятия;
- б) анализ внутренней среды;
- в) анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз предприятия.

13. Функции туристского маркетинга:

- а) стратегическое планирование и контроль;
- б) мотивация, организация, сбытовая политика;
- в) анализ финансовой деятельности;
- г) установление цен на услуги, учет рыночного спроса, сбытовая политика, анализ конкуренции, выбор сегмента рынка и специализации.

14. Какие существуют подходы к сегментации туристского рынка?

- а) продуктовый и рыночный;
- б) рыночный;
- в) межотраслевой;
- г) балансово-экономический.

15. Ценовая стратегия «снятие сливок» предлагает:

- а) на начальном этапе установление низких цен до насыщения рынка;
- б) установление высокой цены до момента насыщения рынка и появления аналогичного продукта;
- в) установление на начальном этапе среднерыночных цен для поддержания стабильности.

16. Юридическим лицом (ст. 48 ГК РФ) признается:

- а) организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по всем своим обязательствам этим имуществом; от своего имени приобретает имущественные и личные неимущественные права; несет обязанности быть истцом и ответчиком в суде; имеет самостоятельный баланс или смету;
- б) организация, которая имеет в собственности имущество, от своего имени имеет право приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права. Юридические лица имеют самостоятельный баланс и смету;
- в) организации, преследующие извлечения прибыли в качестве основной цели своей деятельности;
- г) организация, которая несет обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, имеет устав, счет в банке, платит налоги.

17. Наиболее распространенными организационно-правовыми формами туристских предприятий в России являются:

- а) общества с ограниченной ответственностью;
- б) закрытые акционерные общества;
- в) открытые акционерные общества;
- г) кооперативы и коммандитные товарищества.

18. Какую форму могут иметь договора в туризме?

- а) договора купли-продажи;
- б) договор комиссии;
- в) договор обмена;
- г) все ответы верны.

19. К основным видам страхования в сфере туризма относится:

- а) страхование туриста и его имущества, в том числе страхование жизни и здоровья (медицинская страховка);
- б) страхование профессиональной ответственности;
- в) страхование от невыдачи въездной визы;
- г) все ответы верны.

20. В категорию туристских формальностей входят:

- а) паспортно-визовые формальности;
- б) таможенные формальности;
- в) валютный контроль;
- г) санитарный и эпидемиологический контроль;
- д) страхование туристов;
- е) все перечисленные виды.

20. Гид – это

- А) профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по переводу информации на родной язык туристов
- Б) профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению туристов с объектами показа в стране временного пребывания
- В) профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по продаже туристского продукта
- Г) все варианты верны

21. Туристский маршрут – это

- А) заранее спланированная, неоплаченная поездка с комплексом необходимых услуг
- Б) заранее спланированная оплаченная поездка без комплекса услуг
- В) незапланированная, оплаченная поездка без комплекса услуг
- Г) заранее спланированная и оплаченная поездка с комплексом необходимых услуг

22. Для каких категорий рекомендованы путешествия с сопровождением

- А) люди преклонного возраста
- Б) неуверенным в себе туристам
- В) людям, опасаящимся неожиданностей
- Г) все варианты верны

23. В функции гида туристской группы не входят

- А) функции менеджера
- Б) функции агента
- В) функции психолога
- Г) функции туроператора

24. Методика проведения туристского маршрута – это

- А) совокупность приемов по продаже туристского продукта
- Б) совокупность приемов, составляющих основу работы гида туристской группы
- В) совокупность приемов, составляющих основу работы менеджера туристской фирмы
- Г) совокупность приемов, составляющих основу работы организатора мероприятий

25. Методика проведения туристского маршрута состоит из следующих приемов:

- А) приемов воспитания
- Б) приемов устного изложения
- В) приемов психологической поддержки
- Г) практических приемов

26. Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании возникает в условиях

- А) стихийных бедствий
- Б) существования источников риска
- В) проявления источника риска на опасном для человека уровне
- Г) верны все варианты

27. К основным видам безопасности относятся

- А) безопасность туристских центров

- Б) личная безопасность туриста
- В) безопасность зданий и сооружений
- Г) Природная и экологическая безопасность

28. Организация работы по обеспечению безопасности туристов включает ряд мероприятий

- А) Создание имиджа предприятия как надежного производителя турпродукта
- Б) Ответственный подход к подбору поставщиков услуг
- В) Инструктаж туристов о всех опасностях на маршруте
- Г) Тщательный подбор времени проведения маршрута

29. Основные принципы безопасности туриста в средстве размещения

- А) ответственность органов полиции по обеспечению безопасности
- Б) личная ответственность клиента
- В) ответственность сотрудников туроператорской фирмы
- Г) ответственность администрации гостиницы

30. Профилактика краж в гостиницы включает

- А) Постоянный контроль за ключами от номеров
- Б) Надлежащая бдительность местных жителей
- В) яркая иллюминация на здании гостиницы
- Г) сокращение до минимума количества входов в здание в ночное время

31. Основными видами страхования в туризме являются

- А) страхование жизни
- Б) страхование доходов
- В) страхование расходов
- Г) страхование гражданской ответственности

32. Медицинская страховка включает

- А) экстренную помощь и оплату медицинских расходов
- Б) организацию и оплату репатриации тела
- В) организацию и оплату медицинской транспортировки туристов
- Г) организацию и оплату лечения туристов

33. Наиболее типичными видами имущественного страхования являются

- А) хищение
- Б) поломка
- В) обмен
- Г) авария транспорта

34. При возникновении с туристом несчастного случая гиду необходимо

- А) не предпринимать мер по оказанию помощи до прибытия экстренных служб
- Б) оказать первую помощь в зависимости от состояния пострадавшего
- В) доставить пострадавшего в лечебное учреждение
- Г) установить обстоятельства возникновения внезапного заболевания или повреждения

#### **4.3 Творческие рефераты (тематика)**

1. Функции гида туристских групп
2. Технологические приемы проведения туристского маршрута.
3. Методика проведения туристского маршрута.
4. Приемы устного изложения: объявление, разъяснение, сообщение, справка, беседа
5. Практические приемы.
6. Понятие безопасности в туризме
7. Виды рисков, которым могут быть подвержены туристы
8. Безопасность транспортных средств: понятие, виды, причины возникновения, способы контроля и предотвращения транспортных рисков
9. Безопасность в средствах размещения: понятие, виды, причины возникновения, способы контроля и предотвращения рисков в средствах размещения

10. Безопасность на предприятиях питания и досуга: понятие, виды, причины возникновения, способы контроля и предотвращения рисков на предприятиях питания и досуга.
11. Особенности организации и сопровождения детских туристских групп
12. Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом.
13. Страхование туристов: медицинское страхование, страхование на транспорте, имущественное страхование, страхование от невыдачи виз, страхование личного транспортного средства.
14. Виды страхования туристов: компенсационное и сервисное.
15. Страхование выездного, въездного и внутреннего туризма.
16. Страхование ответственности туроператоров «От неоказания или ненадлежащего оказания услуг».
17. Страхование коммерческих рисков туристских фирм.
18. ЧС – виды, характеристика
19. Действия руководителя при возникновении природных ЧС
20. Действия руководителя при возникновении техногенных ЧС
21. Действия руководителя при возникновении биолого-социальных ЧС
22. Действия руководителя при возникновении военно-политических ЧС

#### 4.4 Собеседование

1. Каковы свойства туризм как объекта управления?
2. Приведите классификация туристских организаций (общественные и коммерческие).
3. Каковы цели, задачи и миссия туристской организации?
4. Раскройте значение туризма в экономике стран и отдельных регионов мира.
5. Приведите классификация туризма.
6. Раскройте основные функции менеджмента в туризме.
7. Раскройте сущность организации деятельности как функцию менеджмента в туризме.
8. Раскройте планирование деятельности как функцию менеджмента в туризме.
9. Раскройте мотивация как функцию менеджмента в туризме: сущность, классификация.
10. Раскройте мотивация трудовых отношений: функции, принципы, методы
11. В чем особенность мотивации потребителей в туризме?
12. Раскройте контроль как функцию менеджмента в туризме.
13. Дайте определение туристской индустрии (понятие, структура, особенности взаимодействия).
14. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в России.
15. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ: цели, принципы, методы.
16. Каковы технологические этапы создания туристской фирмы?
17. Каковы особенности договорной деятельности в туризме?
18. Каковы виды сделок в туризме?
19. Какова сущность сделки на условиях «Договора агентских соглашения»?
20. Какова правовая сущность сделки на условиях «Договора купли-продажи»?
21. Сделка на условиях «Договора обмена».
22. Каковы особые условия договора туристской фирмы с гостиничным предприятием?
23. Договор туристской фирмы с транспортной компанией (авиакомпанией, железной дорогой, автотранспортным предприятием). Принципиальные условия договора.
24. Раскройте принципы подбора партнеров по бизнесу в туризме.

25. Что такое безопасность в туризме: законодательное и нормативно-правовое регулирование в РФ, понятие, основные аспекты?

26. Что такое страхование в туристской деятельности, законодательное регулирование страхования?

27. Что такое страхование туристов: виды, правовая основа.

28. Страхование рисков туристской ответственности. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (о внесении изменений в ФЗ Гл.VII, ст.17 Финансовое обеспечение)

29. Какие методы продвижения туристского продукта: рекламные и не рекламные методы продвижения.

30. Охарактеризуйте туристский рынок: понятие, структура, свойства.

31. Какова технология сбыта туристского продукта?

32. Выбор стратегии туристской фирмы

33. Качество туристской услуги (продукта): понятие, оценка и контроль качества.

34. Каковы основные формы деятельности туристских предприятий.

35. Что понимается под туристскими формальностями?

36. Расскажите правила оформления туристской визы.

37. Что понимается под санитарно-эпидемиологическими формальностями?

38. В чем заключается валютный контроль?

39. Таможенный контроль и таможенные формальности.

40. Охарактеризуйте туристский рынок РФ.

41. Охарактеризуйте туристский рынок Дальнего Востока.

42. Охарактеризуйте туристский рынок Приморского края.

43. Что понимается под безопасностью в туристской деятельности?

44. Дайте классификацию рисков в туризме и меры их предотвращения.

45. Охарактеризуйте методы контроля качества туристского продукта (услуги).

46. Охарактеризуйте крупнейшие туристские выставки в мире и РФ.

47. Каковы функции общественных туристских организаций?

## 4.5 Контрольные работы

### Контрольная работа №1

1. Что понимается под туроперейтингом, дайте определение понятия туроператор, каковы основные цели и задачи данного субъекта.
2. Раскройте классификацию туроператоров, приведите примеры каждого типа, обоснуйте принадлежностей к той или иной группе
3. Дайте определение турагента, каковы его функции на туристском рынке.
4. Раскройте классификацию турагентов, приведите примеры каждого типа, обоснуйте принадлежностей к той или иной группе
5. Раскройте основные различия между турагентом и туроператором
6. Изобразите схематически классификацию турагентов и туроператоров.
7. Проведите сравнение понятий рынок, рынок туризма, туристский рынок, выявите общие черты и тенденции. Какова специфика туристского рынка. Приведите примеры.
8. Раскройте и изобразите схематически функции туристского рынка.

### Контрольная работа №2

1. Дайте определение понятия «туристская услуга»
2. Изобразите схематически виды услуг. Приведите примеры услуг из каждой группы

3. Перечислите основные и специфические характеристики туристских услуг.
4. Дайте определение турпродукта и раскройте его основные характеристики.
5. Какие источники и составляющие имеет турпродукт? Приведите примеры
6. Раскройте важнейшие потребительские свойства туристского продукта.
7. Каковы особенности структуры турпродукта? Назовите и охарактеризуйте основные элементы турпродукта.
8. Что представляет собой турпродукт с точки зрения потребителя. Раскройте сущность
9. Раскройте уровни туристского продукта как туристского товара и как набора туристских услуг. Изобразите схематически каждый из уровней
10. В чем заключаются особенности индивидуальных и групповых туров?
11. Какие существуют варианты турпакетов? Приведите примеры.

#### Контрольная работа №3

1. Каким образом государство осуществляет регулирования туристской деятельности в РФ.
2. На каких условиях осуществляется туроператорская деятельность на территории РФ
3. Почему туроператоры должны быть внесены в список единого федерального реестра. Какие сведения должен предоставить туроператор для включения в реестр
4. Каков порядок и условия внесения туроператора в единый федеральный реестр
5. При каких условиях возможно исключение туроператора из реестра
6. Каковы права и обязанности у туристов в РФ
7. Раскройте общие условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта.
8. Каковы условия реализации турпродукта согласно договора.
9. В чем сущность реализации турпродукта турагентом.
10. С какой целью и в каком порядке осуществляется объединение туроператоров и турагентов.
11. Каковы функции объединения туроператоров и турагентов.
12. Что такое финансовое обеспечение ответственности туроператора, каким образом оно формируется, каковы его размеры, сроки действия
13. Раскройте основания и порядок выплат страхового возмещения ответственности туроператора

#### Контрольная работа №4

1. Чем образована маркетинговая среда туристского предприятия, раскройте их сущность
2. Какую роль играют факторы микросреды туристского предприятия. Раскройте их особенности
3. Чем определяются факторы косвенного воздействия. Раскройте их содержание
4. Что такое внутренняя среда туристского предприятия, раскройте ее содержание
5. Изобразите схематически структуру среды туроператора

#### Контрольная работа №5

Разработайте миссию и дерево целей туристской фирмы

1. Средний туроператор, специализированный на курортном туризме, является туроператором внешнего рынка, коммерческая фирма, работает на страны АТР, потребители – бизнесмены, туристы с высоким уровнем дохода.
2. Мелкий туроператор, массового рынка, некоммерческая – общепользная фирма, работает на внутреннем рынке, туры по РФ, потребители – туристы со средним и низким уровнем дохода, социально незащищенные слои общества.
3. Крупный туроператор, массового рынка, коммерческая фирма, работает на внешнем рынке, туры по всему миру, потребители – туристы с разным уровнем дохода.

1. Перечислите и изобразите схематически функции туроператора.
2. Раскройте каждую из функций туроператора, приведите примеры.
3. Какие требования предъявляются к соискателям туроператорской лицензии
4. Перечислите и раскройте основные функции туроператора, приведите примеры
5. Что понимается под миссией туроператорской фирмы, с какой целью она разрабатывается. Какой должна быть формулировка миссии, кем она формулируется, чем определяется ее эффективность
6. Что понимается под целями туристской фирмы, раскройте их важнейшие характеристики
7. Какие виды целей выделяют на предприятии, в чем их особенности.
8. Раскройте основные специфические цели турфирмы, которые являются основой дерева целей. Приведите примеры
9. Какие правила существуют при выделении подцелей предприятия

### Контрольная работа № 6

1. Изобразите схематически типы непосредственных конкурентов туроператора.
2. Раскройте характеристику основных типов конкурентов

№	Название типа	Характеристика

3. Из каких этапов состоит процесс выявления сильных и слабых сторон туроператора
4. Какие группы потребителей можно условно выделить при определении целевых сегментов туроператором. Какие способы необходимо использовать для привлечения потребителей на собственный рынок.
5. Раскройте сущность конкурентных стратегий туроператора

№	Название стратегии	Характеристика

6. Раскройте факторы оказывающие влияние на конкурентоспособность туроператора

### Контрольная работа №7

1. Каковы предпосылки возникновения туризма в истории человечества
2. Каковы мотивы путешествий и их география в античном мире
3. Античная культура и ее значение для развития туризма
4. Особенности путешествий в древней Греции
5. В чем заключалось зарождение индустрии гостеприимства в античный период
6. Какое значение имело развитие туризма для расширения географических познаний, путешествий
7. Какой период истории принято считать средневековьем, что для него характерно
8. Почему паломничество стало характерной чертой средневековья. Раскройте его особенности в этот период
9. Какие великие географические открытия были сделаны в период средневековья, каково их значение для развития туризма

### Контрольная работа №8

1. Изобразите схематически работы, из которых состоит туроперейтинг
2. В чем особенность проектирования как одной из стадий разработки турпродукта
3. Почему проектирование должно соответствовать требованиям нормативно-правовых документов
4. Перечислите и раскройте сущность основных нормативно-правовых документов, регулирующих проектирование турпродукта



Название документа	Сущность

5. Раскройте последовательность, в которой осуществляется проектирование
6. Какие компоненты включает программа обслуживания в туристском путешествии
7. Изобразите схематически, каким требованиям должны соответствовать предоставляемые туристам услуги.

#### Контрольная работа №9

1. Что понимается под маркетинговой средой туроператора
2. Изобразите схематически факторы, которые образуют маркетинговую среду туроператора
3. Раскройте классификацию факторов внешней среды туроператора
4. Какие факторы относятся к микросреде туристского предприятия. Раскройте их сущность, особенности взаимодействия
5. Раскройте совокупность факторов внешней среды косвенного воздействия
6. Охарактеризуйте экспертный метод анализа СТЭП-факторов. Проанализируйте СТЭП факторы предприятия вашей практики.

#### 4.7 Экзаменационные билеты

##### Экзаменационный билет № 1

По профессиональному модулю ПМ. 02

##### «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

1. Функции гида туристских групп
2. Какие качества личности являются определяющими для организатора досуговой деятельности? С какими психологическими «барьерами» сталкиваются организаторы и аудитория досуга?
3. Туристская группа отправляется в двухнедельное путешествие по городам Узбекистана. Авиационный маршрут начинается во Владивостоке и предусматривает пересадку в Хабаровске. В аэропорту убытия объявлена задержка рейса на 4 часа. Группа не успевает на рейс из Хабаровска в Ташкент, который выполняется один раз в сутки. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

##### Экзаменационный билет № 2

По профессиональному модулю ПМ. 02

##### «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

1. Технологические приемы проведения туристского маршрута
2. Назовите важнейшие функции менеджмента в досуговой деятельности
3. Туристка приобретает путевки в Испанию для себя и 14-летнего сына. Для получения Шенгенской визы необходимо письменное согласие второго родителя на выезд ребенка в сопровождении матери. Однако бывший муж, уклоняясь от уплаты алиментов, периодически меняет места работы и нахождение его в настоящий момент неизвестно. Возможно ли решение этой проблемы?

##### Экзаменационный билет № 3

По профессиональному модулю ПМ. 02

##### «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

1. Методика проведения туристского маршрута.
  2. Назовите особенности гостиничной анимации и раскройте ее значение

3. Разработайте программу проведения "Дней кипрской культуры" в г. Владивостоке, ориентированной на стимулирование интересов горожан к отдыху на острове Афродиты

**Экзаменационный билет № 4**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Приемы устного изложения: объявление, разъяснение, сообщение, справка, беседа
2. В чем состоят отличия плана и сценария праздника?

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

**Экзаменационный билет № 5**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Понятие безопасности в туризме
2. Каковы основные тенденции в эволюции рекреационной досуговой деятельности?
3. На туристской базе туристы постоянно жаловались на трудности засыпания из-за шума, производимого грачами. Какое решение проблемы может предложить руководитель группы

**Экзаменационный билет № 6**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Туристские риски: понятие, виды рисков, методы ликвидации
2. Раскройте понятие игры. Что вы знаете о возникновении детских игр?
3. Руководитель группы, имея на руках документы туристов, опаздывает к отправлению поезда. Туристы не уезжают, и руководитель группы застаёт их на вокзале. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

**Экзаменационный билет № 7**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Санитарно-эпидемиологические формальности. Карантинный контроль
2. Как классифицируются туристы по их отношению к проведению досуга.
3. В турфирме на железнодорожный маршрут зарегистрировались 20 туристов. Однако к отправлению поезда 2 человека не пришли.  
Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

**Экзаменационный билет № 8**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Сущность и классификация туристских формальностей
2. Как вы понимаете термин анимации. Раскройте понятие анимационной программы.
3. Группа туристов, вылетающая на маршрут, прошла регистрацию в аэропорту, туристы сдали багаж. Объявлена посадка в самолет. Однако на посадку двое туристов не пришли.  
Какие действия предпринимает руководитель туристской группы

**Экзаменационный билет № 9**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

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

**Экзаменационный билет № 10**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Безопасность транспортных средств: понятие, виды, причины возникновения, способы контроля и предотвращения транспортных рисков
2. Что называют рекреационным временем? Какова его структура и свойства?
3. Можно ли для получения визы использовать приглашение, полученное по факсу или по электронной почте?

**Экзаменационный билет № 11**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Безопасность в средствах размещения: понятие, виды, причины возникновения, способы контроля и предотвращения рисков в средствах размещения
2. Раскройте особенности работы аниматоров с туристами разных категорий и перечислите основные этапы в технологии их деятельности
3. Группа вылетела на двухнедельный отдых из Москвы в Одессу. Во время полета на борту было объявлено о вынужденной посадке по метеоусловиям в Кишиневе. По информации дежурного администратора ожидаемая задержка продлится не менее 12 часов. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

**Экзаменационный билет № 12**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Безопасность на предприятиях питания и досуга: понятие, виды, причины возникновения, способы контроля и предотвращения рисков на предприятиях питания и досуга.
2. Чем отличаются формы, методы и средства досуговой деятельности? Приведите конкретные примеры
3. При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20 кг, т.е. равен норме бесплатной перевозке. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной платы за провоз лыж. Туристы платить не хотят, считая, что лыжи как зонтик, книги, продукты питания на время пути, лекарства или инвалидная коляска разрешены к бесплатной перевозке.  
Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

**Экзаменационный билет № 13**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Особенности организации и сопровождения детских туристских групп
2. Что называют рекреационным временем? Какова его структура и свойства?
3. Группа туристов из Владивостока отдыхает в поселке Листвянка на Байкале с 1 по 15 июля. Один из туристов обращается к руководителю туристской группы с просьбой дать ему обратный билет и выплатить часть стоимости путевки за неиспользованные дни. Рассмотрите три ситуации по срокам обращения туриста:
  - а) 6 июля,
  - б) 10 июля,
  - в) 13 июля.Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

**Экзаменационный билет № 14**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом.
2. Назовите психологические аспекты досуга
3. В аэропорту прибывших туристов не встретили. Туристы волнуются.  
Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

**Экзаменационный билет № 15**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Страхование туристов: медицинское страхование, страхование на транспорте, имущественное страхование, страхование от невыдачи виз, страхование личного транспортного средства.

2. Какие функции выполняют социально -культурные комплексы и центры досуга? Как изменилось количество культурно-досуговых учреждений за последние пятнадцать лет?
3. Группа находится в аэропорту вылета. Из-за плохих метеоусловий 3 раза подряд объявляли задержку вылета самолета. Туристы ожидают рейса уже 9 часов. Аэропорт переполнен пассажирами. Часть группы отказывается от полета. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

**Экзаменационный билет № 16**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Виды страхования туристов: компенсационное и сервисное.
2. Какова технология создания анимационной программы?
3. После посадки туристской группы в поезд на промежуточной станции выясняется, что в вагоне нет постельного белья. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

**Экзаменационный билет № 17**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Технологические особенности работы гида туристской группы в качестве агента по продажам
2. Какова технология создания анимационной программы?
3. Составьте план организации мероприятия комнаты досуга и отдыха Центра детского отдыха

**Экзаменационный билет № 18**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Путевая информация: понятие, виды, методы использования и подготовки
2. Назовите основные подходы к классификации коллективных организаторов досуга.
3. Составьте план организации мероприятия комнаты досуга и отдыха Центра детского отдыха

**Экзаменационный билет № 19**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы: основные стадии развития взаимоотношений в туристской группе
2. Какие требования предъявляются к материально -техническим средствам, используемым в досуговой деятельности
3. Составьте план организации мероприятия комнаты досуга и отдыха Центра детского отдыха

**Экзаменационный билет № 20**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы: методы управления конфликтами
2. Укажите важнейшие функции и принципы досуга и досуговой деятельности.
3. Составьте плана проведения познавательного досугового мероприятия: круглый стол «Владивосток – город у моря».

**Экзаменационный билет № 21**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Памятка туристу: назначение, структура, методика формирования
2. Какие предприятия относятся к индустрии развлечений, их особенности?
3. Составьте план досуговых мероприятий, посвященных юбилейным датам истории и культуры г. Владивостока

**Экзаменационный билет № 22**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Должностные обязанности гида туристской группы: права, обязанности, ответственность
2. Назовите современные концепции досуга и досуговой деятельности. Кто из ученых наиболее полно проанализировал концептуальные модели досуга?
3. Разработка рекомендаций для педагогов и работников учреждений дополнительного образования детей при организации и проведении досуговых мероприятий, направленных на профилактику наркомании, алкоголизма, преступности и безнадзорности.

**Экзаменационный билет № 23**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Отчет гида туристской группы: назначение, основные разделы, технология выполнения
2. Каковы этимологические корни термина «досуг»? Дайте определение досуговой деятельности.
3. Организация спортивно -оздоровительных мероприятий в туризме. Представьте себя в качестве туриста и подробно опишите процесс организации спортивно – оздоровительного мероприятия в гостинице, предоставляемого спортивно-оздоровительным центром

**Экзаменационный билет № 24**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**  
**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Особенности формирования пакета документов гида туристской группы, на «Китайском» направлении
2. Что называют развлечениями в жизни людей и как вы понимаете индустрию развлечений.

3. Организация бизнес-мероприятия в туризме. Представьте себя в качестве делового туриста и подробно опишите процесс организации бизнес-мероприятия в гостинице с подробным указанием видов услуг, предоставляемых бизнес – центром

**Экзаменационный билет № 25**  
**По профессиональному модулю ПМ. 02**

**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

1. Рекомендации ВОЗ для туристов, отправляющихся в зарубежные путешествия
2. Что такое свободное время, досуг и отдых? Укажите их общие и отличительные особенности.
3. Организация досуга постояльцев в гостинице и туристском комплексе (на конкретном примере) Представьте себя в качестве туриста и подробно опишите процесс организации своего досуга в гостинице с указанием видов досуга.

***МДК.02.02 Организация досуга туристов***

**4.2 Ситуационные задания**

1. В последнее время в местах временного пребывания молодежи все более популярными становятся анимационные программы. В чем разница между функциями аниматора и вожатого? Что тяжелее - быть аниматором или вожатым?
2. Знаете ли вы, как был организован домашний досуг у ваших бабушек и дедушек? Как вы проводили домашний досуг в родительской семье? Как вы проводите домашний досуг сейчас? Как изменяются формы домашнего досуга? Каким, по вашему мнению, будет домашний досуг через 20, 50, 100 лет?

3. Проанализируйте отрывок из рассказа А.П. Чехова «Детвора». «Самый большой азарт написан на лице Гриши. ...Играет он исключительно ради денег. Не будь на блюдечке копеек, он давно бы уже спал, страх, что он может не выиграть, зависть и финансовые соображения, наполняющие его стриженую голову, не дают ему сидеть спокойно, сосредоточиться... Сестра его Аня, девочка лет восьми, ...тоже боится, чтобы кто -нибудь выиграл. Она краснеет, бледнеет и зорко следит за цифрами. Копейки ее не интересуют. Счастье в игре для нее вопрос самолюбия. Другая сестра, Соня, девочка 6 лет, играет в лото ради процесса игры. По ее лицу разлито умиление. Кто бы ни выиграл, она одинаково хохочет и хлопает в ладоши. Алеша, пухлый, шаровидный карапузик. У него ни орыстолюбия, ни самолюбия. Не гонят из -за стола, не укладывают спать —и на том спасибо. По виду он флегма, но в душе порядочная бестия. Сел он не столько для лото, сколько ради недоразумений, которые неизбежны при игре. Ужасно ему приятно, если кто спорит или обругает кого. Пятый партнер, кухаркин сын Андрей... К выигрышу и чужим успехам он относится безучастно, потому что весь погружен в арифметику игры, в ее несложную философию; сколько же на белом свете разных цифр и как это они все не перепутались!» Поясните, какие регуляторы поведения и деятельности описаны здесь? Осознаются ли они детьми? Нужно ли учитывать разную мотивацию участников досуговых мероприятий при их организации? Как?

4. М.И. Воловикова с сотрудниками обратила внимание на роль семейного праздника в жизни человека: «Важными участниками праздников, происходящих в семье, являются дети. Они смотрят, впитывают это настроение праздничной радости, любви и взаимоприятия людьми друг друга. Конечно же, во время этих семейных событий формируется положительный образ других людей, вообще представление о значительности места и роли человека в мире. Рассказ о празднике – это картинка о самой радостной стороне жизни конкретной семьи. Настоящий праздник собирает всю

семью, род на неспешный пир, когда время забывается ради происходящего общения. То общее («общение»), чем собравшиеся щедро делятся друг с другом, это любовь: братская, материнская, сыновья, дочерняя, супружеская или просто «любовь как утверждение бытия другого человека», лучше всего выражаемая словами: «Как хорошо, что вы есть на свете». Даже единственный такой праздник, если он удался, остается в памяти надолго, укрепляя личность, давая ей силы»

Проанализируйте роль семейных праздников в жизни ребенка. А вы помните семейные праздники вашего детства?

**5.** Провести анализ анимационной программы отеля «Империал». Выявить типы анимационных программ использованных для организации досуга туристов.

**Ход работы:**

1. Провести анализ анимационной программы отеля «Империал» <http://www.imperia-hotel.com/razvlecheniya.html>
2. Определить типы анимационных программ
3. Определить основных клиентов отеля
4. Сделать вывод о разнообразии программ предлагаемых отелем.

Анализ анимационных программ отеля «Империал»

Тип программы	Мероприятия отеля «Империал»

Вывод:

**6.** Разработать анимационную программу для отеля (по выбору студента) на 3 дня и 7 дней.

Ход работы:

1. Дать описание местонахождения отеля
2. Описать материально-техническую базу отеля
3. Охарактеризовать типы основных клиентов (используя классификации)
4. Обосновать выбор анимационных программ, которые будут предложены для клиентов отеля
5. Разработать анимационную программу на 3 дня (пятница, суббота, воскресенье)
6. Разработать анимационную программу на 7 дней (пятница, суббота, воскресенье, понедельник, вторник, среда, четверг)

Анимационная программа для отеля «\_\_\_\_\_» на 3 дня

День недели	Время проведения мероприятия	Место проведения мероприятия	Мероприятия
пятница			
суббота			
воскресенье			

Анимационная программа для отеля «\_\_\_\_\_» на 7 дней

День недели	Время проведения мероприятия	Место проведения мероприятия	Мероприятия
понедельник			



вторник			
среда			
четверг			

7. Разработать анимационную программу для группы студентов на 3 дня в спортивной деревне «Новинки».

Ход работы:

1. Ознакомиться с возможностями отдыха в спортивной деревне «Новинки» [www.novinki-nn.ru/](http://www.novinki-nn.ru/)
2. Составить перечень услуг предлагаемых туркомплексом
3. Описать МТБ комплекса
4. Разработать анимационную программу на 3 дня для студентов с учетом их потребностей и запросов

Анимационная программа для студентов на 3 дня

День недели	Время проведения мероприятия	Место проведения мероприятия	Мероприятия
понедельник			
вторник			
среда			
четверг			

Вывод:

8. Сформировать умения по планированию деятельности анимационной службы отеля. Представьте, что вы являетесь директором службы анимации. В его обязанности входит функция планирования и подбора персонала для анимационной службы отеля. На новый туристский сезон открыто три вакантные должности: аниматор развлекательных программ, спортивный аниматор, аниматор мини-клуба. Подготовьте список вопросов для собеседования с кандидатами на эти должности.

Ход работы:

1. Составьте список требований и обязанностей к должностям
2. Ознакомьтесь с требованиями к проведению собеседования
3. Составьте перечень вопросов к каждому кандидату на должность (15 вопросов)
4. Сделайте вывод о главных качествах, предъявляемых к кандидатам на должность аниматора.

Перечень вопросов к кандидатам на должность аниматора

аниматор развлекательных программ	спортивный аниматор	аниматор мини-клуба

Вывод:

9. Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 1 час

Задание No1: Игротека аниматора. Написать виды и особенности игротеки.

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

Схема игры:

Но	Название мероприятия, этапов	Время проведения	Продолжительность стадий

Вывод

**10.** Составьте анимационную программу по плану.

План:

1. Название программы.
2. Возрастная категория отдыхающих.
3. Национальность.
4. Цель проведения данного мероприятия.
5. Сценарий (введение, основная часть, заключение).
6. Используемые методы

**11.** Разработать анимационную программу на один день для молодежи возрастная категория 17-20 лет.

Дата	Время	Мероприятие	Описание

**12.** Разработать анимационную программу на один день для семей, состоящих из 4 человек (2+2).

Дата	Время	Мероприятие	Описание

**13.** Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 30-35 лет.

Дата	Время	Мероприятие	Описание

**14.** Разработать анимационную программу на один день для подростков- школьников возрастная категория 13-16 лет.

Дата	Время	Мероприятие	Описание

**15.** Разработать анимационную программу на один день для детей- дошкольников возрастной категории 7-10 лет. Заполните предложенную таблицу.

Дата	Время	Мероприятие	Описание

#### 4.2 Тестовые задания №1

1. Как назывались первые празднества в Древней Греции?
  - А. Масленица
  - Б. Дионисии
  - В. Плодородие
2. Сколько всего было праздников Диониса?
  - А. 2
  - Б. 1
  - В. 4
3. Обязательный компонент триумфа?
  - А. Иллюминация
  - Б. Театрализованный военный парад
  - В. Массовые спектакли
4. Жанр религиозного театра, являвшегося частью многодневного массового действия, в основе которого лежало самодеятельное искусство городского плебса?
  - А. Мистерия
  - Б. Драма
  - В. Комедия
5. Шуты, основа искусства которых – злободневная сатира на городской быт и нравы, называются
  - А. Буффоны
  - Б. Зазывалы
  - В. Жонглеры
6. Одна из форм театрализованного концерта, популярная впервые после революционных годов в Советской России.
  - А. Митинг - концерт
  - Б. Шоу-программа
  - В. Карнавал
7. Прочно установившееся в той или иной общественной среде правило, регулирующее поведение людей в общественной жизни.
  - А. Ритуал
  - Б. Обычай
  - В. Праздник
8. Дни весеннего и осеннего равноденствия
  - А. 22 марта и 22 сентября
  - Б. 22 декабря и 22 июня
  - В. 22 мая и 22 октября
9. Христианский праздник, установленный церковью в память о рождении Иисуса Христа.
  - А. Рождество
  - Б. Пасха
  - В. Крещение
10. Праздник, знаменующий прощание с зимой и встречу весны.
  - А. Масленица
  - Б. Святки
  - В. Васильев вечер
11. Этот день служил ориентиром для проведения сельскохозяйственных работ, с ним связано окончание сенокоса и начало жатвы.
  - А. Покров
  - Б. Осенины
  - В. Ильин день
12. Часть внерабочего времени, остающегося у человека за вычетом непреложных, необходимых затрат.
  - А. Рабочее время

Б. Отпуск

В. Досуг

13. Направление туристской деятельности, которая основывается на общих методах социально - педагогических воздействий на каждую личность в отдельности и на группы туристов, коллектив, нестабильную аудиторию и различные социальные общности в путешествии и на отдыхе с учетом общих физиологических и психологических способностей человека, проявляющихся в рекреационной, познавательной и творческой деятельности.

А. Анимация

Б. Рекреация

В. Досуг

14. Вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека.

А. Рекреационная анимация

Б. Туристская анимация

В. Гостиничная анимация

15. Целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги к другой, которые представляются в разных географических точках.

А. Дополнительные анимационные услуги

Б. Гостиничная анимация

В. Анимационные туристские маршруты

16. Интегральная наука о здоровье, «профилактике» индивидуального психического, физического, профессионального общественного здоровья через туризм и туристско-экскурсионную деятельность.

А. Медицина

Б. Валеология

В. Культурология

17. Текущее состояние органов и систем организма человека, основу которого составляет биологическая программа индивидуального развития с использованием туристской анимации.

А. Физическое здоровье

Б. Соматическое здоровье

В. Психическое здоровье

18. Состояние психической сферы, основу которого составляет уровень общего душевного комфорта, обеспечивающий адекватную поведенческую реакцию.

А. Физическое здоровье

Б. Соматическое здоровье

В. Психическое здоровье

19. Спортивное направление анимационных программ.

А. Туристско-оздоровительная анимация

Б. Комплексная анимация

В. Познавательно-оздоровительная анимация

20. Принцип сценического воплощения отдельных произведений

А. Драматургия

Б. Драма

В. Комедия

21. Распределите по нарастающей компоненты структуры сценария

А. Завязка

Б. Финал

В. Развитие действия

Г. Развязка

Д. Экспозиция

Е. Кульминация

22. Переход из настоящего в эпизод, повествующий о событиях прошлого.

А. Ретроспективный прием

Б. Ассоциативный прием

В. Параллельный прием

23. Намеренное преувеличение значимости события, ситуации, факта, определенной черты характера

А. Сюжет метафора

Б. Сюжет пародия

В. Сюжет гипербол

24. Совокупность разных субъектов хозяйственной деятельности, которые предоставляют услуги, направленные на удовлетворение потребностей человека в свободное от работы время – это .....

25. Функция игры, выявляющая взаимодействие людей друг с другом и окружающим миром.

А воспитательная;

Б деятельностьная;

В прогнозирующая;

Г развивающая;

26. Контроль качества услуг, заключаемый в использовании процесса контроля различных средств измерения

А визуальный;

Б аналитический метод;

В инструментальный;

Г социологический;

27. Предприятия, для которых развлечения основная деятельность:

А промышленные;

Б народный промысел;

В туристические;

Г культурно-массовые;

28. Функция туристской анимации направленная на восстановление и развитие физических сил человека, ослабленных в повседневной трудовой жизни:

А адаптационная;

Б рекламная;

В стабилизирующая;

Г оздоровительная;

29. Функция игры, связывающая действительность с нереальным: А релаксационная;

Б воспитательная;

В моделирующая;

Г деятельностьная;

30. К видам игр НЕ относится:

А духовные игры;

Б ролевые игры;

В спортивные игры;

Г интеллектуальные;

31. Тип туристов, предпочитающие во время досуга как можно больше двигаться:

- А пассивные;
- Б деловые;
- В активные;
- Г инициативные;

32. Общественная наука, основным объектом изучения которой являются народы-этноты – это.....

33. Национальные туристы, которые педантичны, пунктуальны, хладнокровны, деловиты:
- А немцы;
  - Б русские;
  - В поляки;
  - Г греки;

34. Каким возрастом должен быть аниматор:

- А не старше 30 лет;
- Б старше 30 до 40 лет;
- В до 18 лет;
- Г после 50 лет.

### **Тестовые задания №1**

1. Где зародились массовые праздничные действия?

- А. В Древней Греции
- Б. В Древнем Риме
- В. В Китае

2. Назовите массовые зрелищные мероприятия в Древней Греции?

- А. Праздник пива
- Б. Олимпийские игры
- В. День города

3. Центр возникновения карнавала?

- А. Петербург
- Б. Венеция
- В. Берлин

4. Народные увеселители на Руси?

- А. Скоморох
- Б. Мим
- В. Гистрион

5. Увеселительное мероприятие на карнавальных празднествах в эпоху Возрождения в XVI в.

- А. Комедия дель арте
- Б. Сотти
- В. Риторические камеры

6. Порядок совершения обряда, последовательность условно - символических действий, выражающих основную идею праздника, внешнее проявление верований человека.

- А. Ритуал
- Б. Праздник
- В. Традиция

7. Общественное явление, особая форма закрепления общественных отношений, выражающаяся в устойчивых и наиболее общих действиях и нормах общественного поведения, передаваемых из поколения в поколение.

- А. Обряд
- Б. Ритуал
- В. Традиция

8. Дни зимнего и летнего солнцестояния.
- А. 22 марта и 22 сентября
  - Б. 22 декабря и 22 июня
  - В. 22 мая и 22 октября
9. Христианский праздник, несущий в себе идею воскрешения, установленный христианской церковью в честь воскресения распятого на кресте Иисуса Христа.
- А. Красная горка
  - Б. Пасха
  - В. Троица
10. Этот праздник выпадал на день весеннего равноденствия и означал начало астрономической весны.
- А. Благовещение
  - Б. Сороки
  - В. Семик
11. Праздник, связанный с окончанием уборки урожая.
- А. Зажинки
  - Б. Дожинки
  - В. Покров
12. Процесс восстановления психофизического баланса человеческого организма.
- А. Свободное время
  - Б. Рекреация
  - В. Досуг
13. Направление туристской деятельности, которая основывается на общих методах социально-педагогических воздействий на каждую личность в отдельности и на группы туристов, коллектив, нестабильную аудиторию и различные социальные общности в путешествии и на отдыхе с учетом общих физиологических и психологических способностей человека, проявляющихся в рекреационной, познавательной и творческой деятельности.
- А. Анимация
  - Б. Рекреация
  - В. Досуг
14. Разновидность туристской деятельности, осуществляемой на туристском предприятии на транспортном средстве или в месте пребывания туристов.
- А. Туристская анимация
  - Б. Гостиничная анимация
  - В. Анимационные туристские маршруты
15. Комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и совместном их участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой туркомплекса.
- А. Гостиничная анимация
  - Б. Туристская анимация
  - В. Рекреационная анимация
16. Интегральная наука о здоровье, «профилактике» индивидуального психического, физического, профессионального общественного здоровья через туризм и туристско-экскурсионную деятельность.
- А. Медицина
  - Б. Валеология
  - В. Культурология
17. Уровень роста и развития органов и систем организма за счет морфологических и функциональных резервов, обеспечивающих адаптационные реакции с возможным использованием умеренной туристской анимации.
- А. Нравственное здоровье
  - Б. Психическое здоровье

В. Физическое здоровье

18. Комплекс характеристики мотивационной и потребностно–информативной сферы жизнедеятельности, основу которого определяет система ценностей, установок и мотивов поведения индивида в обществе.

А. Нравственное здоровье

Б. Психическое здоровье

В. Физическое здоровье

19. Культурно-досуговое направление анимационных программ.

А. Зрелищно-оздоровительная анимация

Б. Туристско-оздоровительная анимация

В. Познавательльно-оздоровительная анимация

20. Краткое изложение содержания пьесы, сюжетная схема, по которой создаются представления, спектакли, театральные импровизации, балетные спектакли, массовые зрелища.

А. План

Б. Сценарный план

В. Сценарий

21. Распределите по нарастающей компоненты структуры сценария

А. Завязка

Б. Финал

В. Развитие действия

Г. Развязка

Д. Экспозиция

Е. Кульминация

22. Использование повторяющегося фрагмента музыки или действия

А. Последовательный прием

Б. Прием лейтмотива

В. Ретроспективный прием

23. Вид художественной образности, обобщающий и заостряющий жизненные отношения посредством причудливого и контрастного сочетания: реального и фантастического, трагического и комического, прекрасного и безобразного.

А. Сюжет-гротеск

Б. Сюжет сатира

В. Сюжет пародии

24. Виды анимационных программ, приобщающие туристов в активное движение благодаря шуточным, веселым конкурсам.

А приключенческо-игровые;

Б спортивно-развлекательные;

В зрелищно-развлекательные;

Г спортивные;

25. К спортивно-зрелищным предприятиям не относится:

А бассейны;

Б спортивные;

В цирки;

Г катки;

26. Вид анимации, удовлетворяющий потребность современного человека в движении, сочетающимся с удовольствием, с приятными переживаниями:

А анимация через переживание;

Б анимация в движении;

В анимация через общение;

Г творческая анимация;

27. Подразделение туркомплекса предназначенное для проведения конференций, конгрессов, выставок, встреч:

А дискотек;



- Б кегельбан;
- В конференц-залы;
- Г танцевальные залы;
- 28. Соотнести классификацию туристов по их отношению к проведению досуга:
- 29. К подготовительному этапу разработки анимационной программы не относится:
  - А определение целей и задач;
  - Б анализ проведения программы;
  - В выбор места и времени;
  - Г проведение репетиций;
- 30. Контроль качества услуг, осуществляемый путем осмотра различных эксплуатируемых при туристическом обслуживании объектов:
  - А визуальный;
  - Б инструментальный;
  - В социологический;
  - Г аналитический;
- 31. Каким качеством аниматор не должен обладать:
  - А тактичность;
  - Б актерские задатки;
  - В неуверенность;
  - Г дисциплинированность;
- 32. Предприятия, для которых развлечения побочная деятельность:
  - А промышленные предприятия;
  - Б зрелищные;
  - В туристические;
  - Г предприятия размещения туристов;
- 33. Анимационные программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг, оговоренных в турпакете, в технологических перерывах, обусловленных переездами, задержками в пути:
  - А гостиничная анимация;
  - Б дополнительные анимационные услуги;
  - В анимационные туристические маршруты;
  - Г нет правильного ответа;
- 34. Анимационные программы, которые строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным.
  - А любительские;
  - Б приключенческо-игровые;
  - В зрелищно-развлекательные;
  - Г культурно-познавательные

#### **4.3 Творческие рефераты (тематика)**

1. Понятие анимации .Анимационные программы.
2. Основные направления анимации в туризме( шоу- музеи, тематические парки, костюмированные туры).
3. Сущность досуга в гостиницах и туристских центрах.
4. Реализация досуга в гостиницах и туристских комплексах.
5. Организация досуга в гостиницах и туристских комплексах с учетом потребностей гостей.
6. Технология организации досуга в гостинице.
7. Рекомендации по улучшению организации обслуживания в гостинице.
8. Типология анимации.
9. Классификация туристов.
10. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга.
11. Классификация туристов по их национальности.
12. Разновидность анимационных программ.

13. Задача и структура анимационной службы.
14. Анимационная программа.
15. Форма организации анимации.
16. Развитие и сущность понятия «Музееведения».
17. История музееведения.
18. Культурно- образовательная деятельность музеев.
19. Новые технологии в музейном деле.
20. Виртуальные музеи.
21. Великие музеи современности :Государственный Эрмитаж.
22. Великие музеи современности: Лувр.
23. Великие музеи современности: Британский музей.

#### **4.4 Собеседование**

1. Услуги по организации досуга туристов. Классификация предприятий досуга.
2. Рекреационная сущность туристской анимации. Функции туристской анимации.
3. Типология анимации.
4. Виды анимации как элемента анимационных программ.
5. Возможности использования анимационных программ в различных видах туризма.
6. Игра, ее сущность и основные функции.
7. Классификация игр.
8. Классификация туристов и особенности работы с разными категориями туристов.
9. Материальная база, оборудование, реквизит для обеспечения плодотворной работы анимационной службы туркомплексов.
10. Типология направлений и программ туристской анимации. Виды анимационных программ.
11. Технология создания и реализации анимационных программ.
12. Анимационная работа с детьми и подростками.
13. Организация зрелищно-игровых и конкурсных программ для туристов.
14. Понятие качества туристских услуг.
15. Процесс контроля качества туристских услуг.
16. Приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг по организации досуга.
17. Методы контроль качества услуг.
18. Качества аниматора.
19. Функциональные обязанности аниматоров.
20. Квалификационные требования к аниматору.
21. Трудограмма тураниматора.
22. Модель специалиста по туранимации.
23. Возможности профессионального роста аниматоров.
24. Детская анимация в туркомплексах.
25. Приёмы эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений при предоставлении туристу услуг по организации досуга
26. Личностные качества менеджера-аниматора. Профессиональная подготовка менеджера-аниматора игровой деятельности. Особенности аниматоров, работающих с детьми.
27. Приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг по организации досуга.
28. Презентация анимационной программы.
29. Игра как эффективная форма анимационной деятельности в туризме.
30. Организация зрелищно-игровых и конкурсных программ для туристов.

#### **4.5 Контрольные работы**

#### Контрольная работа № 1

1. Понятие анимации. Функции и виды анимации.
2. Социально-культурная анимация в туризме: основы анимационной деятельности, рекреационная сущность туристской анимации, роль анимационных технологий в туризме.
3. Что называют рекреационным временем? Какова его структура и свойства?
4. Практическая работа.

#### Контрольная работа № 2

1. Организация и методы игровой деятельности в туризме: игра, ее сущность и основные функции, игра как эффективная форма анимационной деятельности в туризме.
2. Виды игр и использование игровых технологий в санаторно-курортных комплексах.
3. Как различают способы проведения досуга? Приведите примеры.
4. Практическая работа.

#### Контрольная работа № 3

1. Качество предоставляемых туристу услуг по организации досуга: Приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг по организации досуга.
2. Приёмы эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений при предоставлении туристу услуг по организации досуга.
3. Какую роль в понимании досуга играет рекреация?
4. Практическая работа.

#### Контрольная работа № 4

1. Организация курортно-анимационного обслуживания в России и за рубежом.
2. Организация курортно-анимационного обслуживания за рубежом.
3. Что называют рекреацией, их виды.
4. Практическая работа.

#### Контрольная работа № 5

1. Организация зрелищно-игровых и конкурсных программ для туристов.
2. Методика и правила организации и проведения различных игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
3. В рамках каких периодов формируется социальное время и почему?
4. Практическая работа.

#### Контрольная работа № 6

1. Анимационная работа с детьми и подростками в санаторно-курортном комплексе.
2. Специфика досуговой деятельности в санаторно-курортных учреждениях.
3. Чем отличаются определения понятия рекреация В.А. Квартального и Т.В. Николаенко? Докажите на примере.
4. Практическая работа.

#### Контрольная работа № 7

1. Личностные качества менеджера-аниматора. Профессиональная подготовка менеджера-аниматора игровой деятельности для туристской отрасли.
2. Особенности аниматоров, работающих с детьми.
3. Какие предприятия относятся к индустрии развлечений, их особенности?
4. Практическая работа.

#### Контрольная работа № 8

1. Методика разработки и подготовки культурно-досуговых и спортивно-оздоровительных программ.
2. Принципы и приемы построения сценария анимационного Мероприятия.
3. В рамках каких периодов формируется социальное время и почему?
4. Практическая работа.

#### Контрольная работа № 9

1. Организация анимационных программ в различных видах туризма.
2. Сущность, специфика и виды туризма в структуре молодежного досуга.
3. Каковы психологические аспекты досуга. Значение личностных качеств в организации и обслуживании досуга.

4. Практическое задание.

Контрольная работа № 10

1. Лечебно-анимационная программа как вид культурно-досуговой деятельности.
2. Виды лечебно-анимационной программы.
3. Каковы основные характеристики процесса развлечений. Структура и уровень потребления досуговых услуг как показатель уровня и качества жизни.
4. Практическое задание.