

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОГЛАВЛЕНИЕ

СГЦ.01 История России.....	2
СГЦ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности.....	10
СГЦ.03 Безопасность жизнедеятельности.....	17
СГЦ.04 Физическая культура.....	69
СГЦ.05 Основы финансовой грамотности.....	74
СГЦ.06 Основы бережливого производства.....	102
СГЦ.07 Социальные практики.....	108
ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	121
ОПЦ.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса.....	132
ОПЦ.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве.....	144
ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве.....	156
ОПЦ.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве.....	168
ОПЦ.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела.....	177
ОПЦ.07 Иностранный язык (второй).....	207
ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология.....	211
ОПЦ.09 Индустрия гостеприимства.....	236
ОПЦ.10 Маркетинговые технологии в туризме.....	247
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства.....	255
МДК.02.01 Предоставление турагентских услуг, МДК.02.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов, МДК.02.03 Предоставление туроператорских услуг.....	285
МДК.03.01 Организация и сопровождение туристов (по видам туризма).....	337
МДК.04.01 Организационное обеспечение и оказание экскурсионных услуг.....	348

**Фонд оценочных средств по дисциплине
СГЦ 01. История России
I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине «История России» студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
ключевые события, основные даты и исторические этапы развития России до настоящего времени;	Выбор правильного варианта ответа	Тест № 1, 2, 3, 7, 12, 13, 11, 15 25, 17, 18, 22, 23, 28, 30
выдающиеся деятели отечественной истории, внесшие значительный вклад в социально-экономическое, политическое и культурное развитие России		Тест № 5, 9, 14, 19, 24
традиционные российские духовно-нравственные ценности;		Тест № 6, 8, 10, 11, 16, 20, 21, 26 27, 29
роль и значение России в современном мире		
Умения		
анализировать, характеризовать, выделять причинно-следственные связи и пространственно-временные характеристики исторических событий, явлений, процессов с времен образования Древнерусского государства до настоящего времени	Выбор правильного варианта ответа	Тест № 1-30
– анализировать историческую информацию,		Тест № 1-30

руководствуясь принципами научной объективности и достоверности, с целью формирования научно обоснованного понимания прошлого и настоящего России;		
защищать историческую правду, не допускать умаления подвига российского народа по защите Отечества;		Тест № 1-30
демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям Российского государства		Тест № 1-30

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий: 1 балл за правильный ответ

ответы

вопросы	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ответы	г	б	в	г	б	б	б	г	а
вопросы	10	11	12	13	14	15	16	17	18
ответы	г	а	в	г	а	а	г	б	г
вопросы	19	20	21	22	23	24	25	26	27
ответы	г	г	а	б	в	г	а	в	б
вопросы	28	29	30						
ответы	а	в	г						

Итоговая оценка по дифференцированному зачету, количество баллов (всего)

Отлично

– 29-30 баллов

Хорошо

– 22-28 баллов

Удовлетворительно

– 15-21 баллов

Неудовлетворительно

– менее 15 баллов

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тестовые задания:

1. Римские источники называли древнейших славян:

- а) варягами
- б) скифами
- в) норманнами
- г) склавинами

2. Путь «из варяг в греки» проходил по:

- а) Волге в) Дунаю
- б) Днепру г) Днестру

3. Общерусский поход на половцев, организованный Владимиром Мономахом, произошёл в:

- а) 1097 г. в) 1111 г.
- б) 1100 г. г) 1113 г.

4. «Ледовое побоище» новгородских войск с крестоносцами состоялось на льду озера:

- а) Ильмень
- б) Онежского
- в) Ладожского
- г) Чудского

5. Назовите московского князя, участвовавшего в феодальной войне второй четверти XV века и получившего прозвище «Темный».

- а) Василий I
- б) Василий II
- в) Иван III
- г) Василий III

6. Первая половина XVII века в России — это период:

- а) самодержавного деспотизма
- б) формирования абсолютизма
- в) расцвета сословно-представительной монархии

г) олигархического правления бояр

7. «Чигиринские походы» в конце XVII века русское войско предпринимало против:

а) Швеции

б) Османской империи

в) Речи Посполитой

г) Персии

8. В начале Северной войны союзниками России являлись:

а) Османская империя и Речь Посполитая

б) Крымское ханство и Саксония

в) Османская империя и Дания

г) Дания и Саксония

9. Высшим органом управления страной в годы царствования Петра I стал:

а) Сенат

б) Синод

в) Государственный совет

г) Земский собор

10. Эпохой «просвещенного абсолютизма» в России называют время правления:

а) Петра I

б) Екатерины I

в) Елизаветы Петровны

г) Екатерины II

11. Главной внешнеполитической задачей России в годы царствования Екатерины II было:

а) обеспечение выхода в Черное море

б) получение статуса «великой державы»

в) присоединение Финляндии

г) закрепление дальневосточных территорий

12. Время правления Павла I характеризуется как период:

- а) децентрализации системы управления страной
- б) поощрения создания корпоративных органов самоуправления
- в) личного деспотизма верховного правителя
- г) ограничения внешнеполитической активности России

13. В 1803 г. император Александр I издал:

- а) закон о введении министерств в систему органов государственного управления
- б) указ о запрете купли-продажи крестьян
- в) Конституционный Статут княжества Финляндского
- г) указ «О вольных хлебопашцах»

14. В начале XIX века по поручению Александра I проект реформ в государстве разрабатывал:

- а) М. Сперанский
- б) П. Вяземский
- в) Н. Новосильцев
- г) П. Строганов

15. «Русская правда» в истории России, применительно к первой четверти XIX века, — это:

- а) свод законов
- б) конституционный проект
- в) публицистический журнал
- г) тайная организация

16. Официальной идеологией в годы правления Николая I стала:

- а) идеология «просвещенного абсолютизма»
- б) идеология европейского либерализма
- в) теория модернизации страны
- г) теория «официальной народности»

17. Назовите условие, не входившее в содержание реформы 1861 г. по отмене крепостного права.

- а) сохранение помещичьего землевладения
- б) сохранение и укрепление крестьянской общины
- в) освобождение крестьян лично и с землей, без выкупа и условий
- г) временное сохранение обязательств крестьян перед землевладельцами

18. Согласно реформе судебной системы в годы правления Александра II принцип состязательности означал:

- а) отделение предварительного следствия от судопроизводства
- б) привлечение для судебного разбирательства свидетелей
- в) внесение обвиняемым существенного денежного залога
- г) участие в процессе защиты и обвинения (адвоката и прокурора)

19. Страна не вела ни одной войны при императоре:

- а) Александре I
- б) Николае I
- в) Александре II
- г) Александре III

20. Высшей точкой I Русской революции считается(-ются):

- а) «кровавое воскресенье»
- б) события октября—декабря 1905 г. в Санкт-Петербурге и Москве
- в) восстание на броненосце «Потемкин»
- г) крестьянское движение летом 1906 г.

21. Главным итогом Февральской революции 1917 г. стало(-а):

- а) свержение монархии в России
- б) прекращение войны с Германией
- в) легализация революционных партий
- г) введение в стране буржуазных прав и свобод

22. НЭП не предусматривал:

- а) национализацию промышленности
- б) замену продразверстки продналогом
- в) развитие производственной и потребительской кооперации
- г) тесное экономическое взаимодействие города и деревни

23. Советско-финская война велась в:

- а) 1936 г.
- б) 1938 г.
- в) 1939-1940 гг.
- г) 1940-1941 гг.

24. Культ личности И. Сталина был осужден на:

- а) XVIII партийной конференции
- б) XIX партийном съезде
- в) внеочередной сессии Верховного Совета СССР
- г) XX партийном съезде

25. «Карибский кризис» был вызван:

- а) крушением финансовой системы США поставкой советских ракет на Кубу
- б) захватом Панамского канала армией США
- г) военно-политическим вмешательством СССР и Кубы в дела стран Южной Америки

26. В середине 60-х годов XX века в СССР появилось следующее неформальное движение:

- а) экологическое
- б) пацифистское
- в) диссидентское
- г) ревизионистское

27. Подъем экономики СССР в середине 70-х годов XX века был связан с:

- а) интенсификацией промышленного и сельскохозяйственного производства
- б) благоприятной конъюнктурой внешнего рынка энергоносителей (нефти и газа)
- в) проводимой приватизацией мелких промышленных предприятий
- г) дополнительным привлечением средств населения в виде государственных займов

28. Реформы в СССР в начале 80-х годов XX века, связанные с именем Ю. Андропова, включали меры по:

- а) укреплению трудовой дисциплины, борьбе с коррупцией, усилению правопорядка
- б) переводу экономики на принципы хозрасчета и самоокупаемости
- в) внедрению научно-технических достижений в промышленное производство
- г) усилению роли партийных органов на местах

29. Внешнеполитический курс, названный «новым мышлением», в годы правления М. Горбачева предполагал:

- а) сохранение военно-политического паритета с НАТО
- б) достижение военно-политического превосходства СССР над НАТО
- в) отказ от военно-политической конфронтации с НАТО
- г) внешнеполитическую самоизоляцию СССР

30. Договор Белоруссии, России и Украины, фактически разрушивший СССР, носит условное название:

- а) «мюнхенского сговора»
- б) «киевской декларации»
- в) «новоогаревских соглашений»
- г) «беловежских соглашений»

**Фонд оценочных средств по дисциплине
СГЦ.02 Иностранный язык в сфере ПК
I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине «Иностранный язык в профессиональной деятельности» студентов, обучающихся по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство».

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
Знать видовременные формы английского глагола (The Present Simple; The Past Perfect);	Выбор правильного варианта ответа	1-4
Особенности и виды условных предложений (Conditionals 0. 1)		4, 5
Особенности пассивного залога (The Passive Voice)		6
Косвенная речь (Indirect Speech)		7
Знание профессиональной лексики (лексических единиц: слов, знание фраз-клише)	Выбор правильного варианта ответа	8-16
Понимание основного содержания профессионального текста, а также извлечение информации; навыки просмотрового и поискового чтения	- правильно определены ключевые слова в тексте; - текст правильно озаглавлен; - найдены соответствующие и несоответствующие тексту предложения	17,18
		19,20

1.3 Интерпретация результатов

Итоговый ФОС по дисциплине «Иностранный язык» состоит из 20 тестовых заданий. Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Оценка письменного задания:

5 баллов за правильный ответ

Итоговая оценка по дифференцированному зачету, количество баллов 20 (всего)

Отлично	19-20–баллов
Хорошо	16-18–баллов
Удовлетворительно	14-16 –баллов
Неудовлетворительно	– менее баллов 14

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение

Персональный компьютер с Microsoft Office.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Variant I

1. **The manager ... the report every month.**
 - a) is preparing
 - b) prepare
 - c) has prepare
 - d) prepares
2. **The tourists... China before the virus appeared.**
 - a) leave
 - b) left
 - c) has left
 - d) had left
3. **We shall discuss this point if he ...the report.**
 - a) prepares
 - b) preparing
 - c) prepare
 - d) has prepare
4. **When the rain...the excursion will continue.**
 - a) stop
 - b) stopped
 - c) stops
 - d) stopping
5. **The package tour ... by amateur manager.**
 - a) was packed
 - b) be packed
 - c) were packed
 - d) have been packed
6. **The top manager believed that the annual benefit ... higher than before.**
 - a) is
 - b) will be
 - c) were
 - d) would be
7. **The history of tourism in Russia ... back to the 15th century.**
 - 1- begins
 - 2 dates

3- develops

4- opens

8. Tourism attracts currency and provides working places to the local

- a) facilities
- b) churches
- c) population
- d) equipment

9. The most famous natural tourist ... in Russia is Lake Baikal named the Blue Eye of Siberia.

- a) exhibition
- b) destination
- c) space
- d) organisation

10. Travel is made easier when there are no visa ... and when the entry formalities are simple.

- a) connections
- b) formations
- c) requirements
- d) proposals

11. Holiday ... offer different kinds of entertainment to their guests.

- a) places
- b) resorts
- c) tasks
- d) problems

12. Hello, Mr. Smith`s office. Can I help you?

- a) Could I speak to Mr. Smith, please?
- b) See you later.
- c) I am glad to see you.

13. Mr. Smith is not in the office now. Can I give him a message?

- a) No, thank you. I`ll phone him again.
- b) Ivanov calling.
- c) See you tomorrow.

14. Could you give me the details?

- a) Tomorrow morning
- b) With pleasure
- c) Help yourself
- d) Of cause. first of all...

15. Do you agree with new schedule?

- a) I see
- b) I doubt it
- c) I am afraid I do not
- d) Looks like it

16. Read the text.

Latin America is the cradle of ecotourism. First touted as a development strategy to preserve the wilderness and develop employment in elestún, Mexico by Hector Ceballos-Lascurain in 1983, ecotourism was adopted by many countries including Costa Rica and Ecuador as a viable way to promote rural tourism and environmental awareness.

Global tourism has matured in the past decade to offer new options for travellers wishing their journeys to be as eco-friendly, people-friendly and place-friendly as possible. Call it ecotourism,

call it responsible travel, call it whatever you'd like—there is no standard definition used by locals and visitors alike. Many travellers now simply wish to experience an enjoyable trip that causes no harm to hosts and the host environment. A growing number of travelers want their journeys to be less invasive and more beneficial to the communities they visit. Such travellers wish to better understand the culture of the places they visit. Responsible travel fundamentally comes down to treating others the way they wish to be treated.

Responsible tourism is based on ethics and human rights. It also means support for community-based travelers' programs—homestays, guest cottages, ethno-museums, and educational programs that bring tourist dollars directly into communities. Central America is known as a prime destination for those who enjoy nature travel. Travelers wishing to visit rural communities, parks, and protected areas are advised to do plenty of research ahead of time via guidebooks and Web searches. Much of the ecotourism movement first took root in this region of the world. Central American tourism providers offer some of the most comprehensive and best organized eco tours in the world.

Choose the best title:

- a) Ecotourism development
- b) Tourist destinations
- c) Promotion of rural tourism
- d) Responsible tourism ruins everything

17. Find the odd word among synonyms of the: traveller

- a) voyager
- b) host
- c) visitor
- d) tourist

18. Match the columns

a) Responsible tourism	1. Экотуризм
b) Environmental tourism	2. Ответственный туризм
c) Ecotourism	3. Естественный туризм

19. Find the sentence corresponding to the text

- a) We must clean the beaches
- b) You should book tickets in advance
- c) Inbound tourism is of great importance nowadays
- d) The local environment is to be strengthened by ecotourism

20. Find the sentence not corresponding to the text

- a) Responsible tourism is about respect to the life of locals.
- b) Responsible tourism is based on ethics and human rights.
- c) Responsible tourism is based on religious doctrines.

Variant II

1. **The office ...in the modern skyscraper.**
 - a) was
 - b) is
 - c) were
 - d) have been
2. **The meeting already ...when he reached the office.**
 - a) has finished
 - b) had finished
 - c) have been finished
 - d) was finished
3. **When the rain...the excursion will continue.**
 - e) stop
 - f) stopped
 - g) stops
 - h) stopping
4. **If the situation ...the tourist ...choose another destination.**
 - a) change, will
 - b) changed, would
 - c) changed, will
 - d) change, would
5. **The tourist ...instructions in this exotic country yesterday.**
 - a) is given
 - b) was given
 - c) were given
 - d) have been given
6. **Manager asked what kind of tour clients ...**
 - a) like
 - b) liked
 - c) likes
 - d) liking
7. **Since the end of the 20th century tourism in Russia has rapidly ...**
 - a) described
 - b) taken
 - c) grown
 - d) closed
8. **Rich cultural heritage and great natural variety place Russia among the most popular tourist ... in the world.**
 - a) departments
 - b) creations
 - c) destinations
 - d) corporations
9. **Since the end of the 20th century tourism in Russia has rapidly ...**
 - a) described
 - b) taken
 - c) grown
 - d) closed
10. **Thanks to tourism roads and transport facilities, trade and entertainment ... become better.**
 - a) foundation
 - b) infrastructure

- c) relation
- d) introduction
- 11. Visa is a travel document that gives ... for a foreigner to enter, or in some cases to leave, another country.**
 - a) approval
 - b) permission
 - c) promotion
- 12. Many of the resorts give instruction in scuba ... combined with visits to coral reefs.**
 - a) riding
 - b) swimming
 - c) diving
 - d) driving...
- 13. Who's calling, please?**
 - a) One moment.
 - b) How are you?
 - c) This is Ivanov.
- 14. Could I speak to Mr. Smith, please?**
 - a) Just a minute, please.
 - b) Can I help you?
 - c) See you soon.
- 15. Could I reserve a room on Monday?**
 - a) Here you are
 - b) Of cause
 - c) Oh, gosh
 - d) Certainly, sir. On Monday the 1st?
- 16. Read the text. Choose the title for the text.**

The Russian tourist industry has all the necessary resources for the active development of almost all types of recreation and has a portfolio of over 12 thousand hotels, 477 historic cities, more than 144 thousand monuments of history and culture, the Museum 108 and 142 of the National Park. At present, Russia has 101 State Nature Reserve, 35 national parks and 69 nature reserves of federal significance. Possessing significant tourist and recreational resources in the Russian Federation, is insignificant in the global tourism market (about 1% of global tourist traffic), although its potential to allow (at the appropriate level of development of the tourist industry) to take up to 40 million foreign tourists per year compared to 7.4 million at present (according to the World Tourism Organization, Russia may take up to an annual 70 million Russian and foreign tourists). The tourist activity is under reform and development in Russia nowadays. Existing tourism resources are not fully utilized, but the dynamics of Russian travel market shows an upward trend in the number of tourists in general, and foreign - in particular. Analysis of the current state of tourism in the Russian Federation shows that in recent years this sector as a whole is developing steadily and rapidly. Rapidly growing demand for tourist services in the country has caused a boom of construction of small hotels, mainly in the resort areas, as well as an increase in the number of international hotel chains hotels in Moscow, St. Petersburg and other major cities, the creation of national hotel chains.

- a) Tourism development in Russia
- b) Hotel construction in Moscow
- c) New tourist destinations
- d) National hotels
- 17. Find the odd word among synonyms of the:**
 - a) growing
 - b) increasing
 - c) creation
 - d) development

18. Match the columns

- a) recreation
- b) development
- c) utilizing
- 1) использование
- 2) отдых
- 3) развитие

19. Choose the sentence corresponding to the text

- a) Our country does not have any resources for tourist development.
- b) Tourism in Russia is developing slowly.
- c) Different types of hotels are being constructed everywhere in Russia.
- d) Russia can not take up many foreign tourists.

20. Choose the sentence noncorresponding to the text

- a) A boom of construction of small hotels are caused by tourist demands.
- b) Russia has potential in different kinds of tourism.
- c) Existing tourism resources are fully utilized.

Tourism sector increase steadily.

**Фонд оценочных средств по дисциплине
СГЦ.03 Основы безопасности жизнедеятельности и защиты Родины
I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Фонд оценочных средств, предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине «Основы безопасности жизнедеятельности и защиты Родины» студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2. Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценивания	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Умения:		
-владение способами защиты населения от ЧС природного и техногенного характера;	Уметь оказывать помощь в чрезвычайных ситуациях, использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения.	Решение теста
-пользование средствами индивидуальной и коллективной защиты;		
-оказание первой медицинской помощи;		
-вызов в случае необходимости служб экстренной помощи;		
Знания:		
- основные составляющие здорового образа жизни и их влияние на безопасность жизнедеятельности личности, репродуктивное здоровье и факторы, влияющие на него; вредные привычки и их профилактика -правила безопасного поведения в чрезвычайных ситуациях социального, природного и техногенного характера;	Выбор правильного варианта ответа Установление правильной последовательности Правильное установление соответствия Правильная формулировка/выбор недостающего элемента	Тест №1 № 1-33
-способы безопасного поведения в природной среде: ориентирование на местности, подача сигналов бедствия, добывание огня, воды и пищи, сооружение временного укрытия.		Тест №2 № 1-55

- основные задачи государственных служб по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;		Тест №3 № 1-20
-предназначение, структура и задачи РСЧС; -предназначение, структура и задачи ГО		Тест №4 № 1-41

1.3 Интерпретация результатов

Критерии оценки тестового задания:

оценка «5» - 90- 100% правильных ответов;

оценка «4» - 78-89% правильных ответов;

оценка «3» - 52-77% правильных ответов;

оценка «2» - менее 51% правильных ответов.

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение

Персональный компьютер с Microsoft Office. Бланки с тестовыми вопросами и практическими заданиями.

ТЕСТ ДЛЯ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ

Содержит 33 вопроса по 11 изучаемым разделам

РАЗДЕЛ 1. Безопасное и устойчивое развитие личности, общества, государства

Выберите один правильный ответ

1. Что такое «безопасность» в широком смысле слова?

- А) Отсутствие опасности, которая может повлечь за собой человеческие жертвы и/или ущерб здоровью;
- Б) Состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внешних и внутренних угроз;
- В) Возможность учиться, отдыхать, трудиться, получать необходимую медицинскую помощь

2. Что такое чрезвычайная ситуация?

- А) Чрезвычайное событие техногенного характера, произошедшее по эксплуатационным причинам и заключающаяся в разрушении технических устройств и сооружений;

- Б) Способность объектов, процессов и живых существ, при определенных условиях наносить вред здоровью и жизни человека;
- В) Обстановка на определенной территории, которая может повлечь за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности

3. Какой сигнал системы оповещения и экстренной информации населению означает завывание сирены и мощных акустических систем длительностью до 3-х минут

- А) Внимание Всем!
- Б) Воздушная тревога
- В) Химическая опасность
- Г) Радиационная опасность

РАЗДЕЛ 2. Культура безопасности жизнедеятельности в современном обществе

Выберите один правильный ответ

1. Какой уровень общественного взаимодействия играет основную роль в обеспечении безопасности:

- А) Индивидуальный уровень (роль личности);
- Б) Групповой уровень (роль группы – н-р, коллектив студенческой группы, участники похода, профессиональные группы, добровольческие команды и т.п.);
- В) Общественно-государственный уровень (роль государства – органы государственной власти, крупные общественные объединения и т.п.);
- Г) Планетарный уровень (роль объединенных усилий разных государств); Д) Все уровни играют одинаково важную роль

2. Какая пословица иллюстрирует одно из правил безопасного поведения «по возможности избегать опасности»?

- А) Умный в гору не пойдет – умный гору обойдет; Б) Волков бояться - в лес не ходить;
- В) Не буди Лихо пока оно тихо; Г) Семеро одного не ждут

3. Согласны ли вы с утверждением, что чем выше риск, тем серьезней должны быть меры защиты от его наступления?

- А) Да, полностью согласен; Б) Согласен отчасти;

В) Не согласен с данным утверждением

РАЗДЕЛ 3. Безопасность в быту

Выберите один или несколько правильный ответ

1. Выберите основные источники опасности в быту:

- А) использование в быту электричества и газа; Б) использование в быту химических вещества; В) разведение костра на природе;
- Г) укрытие под деревом во время грозы;
- Д) использование неисправных бытовых приборов;
- Е) употребление некачественных продуктов питания

2. Неконтролируемое горение, причиняющее материальный ущерб, вред жизни и здоровью граждан, интересам общества и государства, называется:

- А) воспламенением; Б) возгоранием;
- В) пожаром; Г) пламенем

3. Ведущей причиной гибели людей при пожарах является:

- А) ожоги;
- Б) воздействие токсичных продуктов;
- В) падающие конструкции горящего здания

РАЗДЕЛ 4. Безопасность на транспорте

Выберите один правильный ответ

1. Средство индивидуальной мобильности – это ...

- А) Транспортное средство, имеющее одно или несколько колес, предназначенное для индивидуального передвижения человека посредством использования двигателя или двигателей
- Б) Транспортное средство, на котором нельзя перевозить пассажиров, за рулем и в салоне может находиться только водитель
- В) Транспортное средство, для управления которым не нужно

предварительно обучаться

2. Что из перечисленного запрещается делать пассажиру?

- А) Отвлекать водителя от управления транспортным средством во время движения
- Б) При поездке на грузовом автомобиле с бортовой платформой стоять, сидеть на бортах или грузе выше бортов
- В) Открывать двери транспортного средства во время его движения
- Г) Все вышеперечисленное

3. Какому транспортному средству соответствует категория А водительских удостоверений на право управления транспортными средствами?

- А) Мотоциклы
- Б) Автомобили
- В) Трамваи
- Г) Троллейбусы

РАЗДЕЛ 5. Безопасность в общественных местах

Выберите один правильный ответ

1. Что нужно сделать, обнаружив предмет, похожий на взрывное устройство?

- А) Позвать друзей, взять в руки и рассмотреть его;
- Б) Не трогать его, предупредить окружающих, сообщить о находке в полицию или любому должностному лицу;
- В) Ничего не предпринимать.

2. Когда вызываешь скорую помощь, полицию или пожарных нужно:

- А) Кричать как можно громче, чтобы сразу стало ясно, что нужна помощь;
- Б) Четко сказать, что случилось, где случилось, представиться, назвать точный адрес и телефон
- В) Представиться и подробно, в красках, рассказать обо всех событиях

3. Что самое опасное при нахождении в толпе?

- А) Двигаться по направлению движения толпы
- Б) Упасть
- В) Вести себя спокойно

РАЗДЕЛ 6. Безопасность в природной среде

Выберите один правильный ответ

1. Отметьте опасные метеорологические явления

- А) Землетрясения, извержения вулканов
- Б) Наводнения, снежные лавины
- В) Грозы, крупный град

2. На какие две группы можно разделить причины природных пожаров?

- А) Естественные и антропогенные Б)
- Естественные и искусственные В)
- Естественные и спланированные

3. Что такое цунами?

- А) Природный пожар
- Б) Длинные волны в океане, резко увеличивающиеся в размерах при приближении к берегам
- В) Аварии на опасных объектах Г)
- транспортные аварии
- Д) природные пожары

РАЗДЕЛ 7. Основы медицинских знаний. Оказание первой помощи

Выберите один или несколько правильных ответов

1. Как называется фактор, приводящий к ухудшению здоровья?

- А) Вредный
- Б) Медицинский В)
- Несчастный
- Г) Травмирующий

2. Здоровый образ жизни – это...

- А) такой образ жизни, который исключает вредные привычки, способствующие появлению различных заболеваний, и развивает полезные Б)
- своевременно начатое лечение
- В) позитивный настрой, ясное понимание достаточно простых правил поддержания здоровья

3. Укажите состояния, при которых оказывается первая помощь:

- А) Наружные кровотечения,
- Б) Остановка дыхания, кровообращения,
- В) Отравления,
- Г) Внутреннее кровотечение,
- Д) Инфекционные заболевания,
- Е) Обморожения и другие эффекты низких температур,
- Ж) Высокая температура
- З) Вывихи,
- И) Инородные тела в верхних дыхательных путях

РАЗДЕЛ 8. Безопасность в социуме

Выберите один правильный ответ

1. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия – это....

- А) разговор на повышенных тонах Б) конфликт
- В) борьба за первенство

1. Какая идея, как правило, становится основой для формирования экстремистских настроений?

- А) Радикальная Б) Символическая В) Интуитивная

2. Запугивание, устрашение населения с целью давления на государство и принимаемые им решения является отличительной чертой

- А) Политического конфликта Б) Социального конфликта
- В) Террористической деятельности

РАЗДЕЛ 9. Безопасность в информационном пространстве

Выберите один правильный ответ

1. Что такое цифровой след?

- А) Единица измерения информации
- Б) Данные, которые мы оставляем о себе при использовании Сети
- В) Биометрические данные

2. Как часто необходимо менять пароли от аккаунтов?

- А) В периодической смене пароля нет необходимости
- Б) Менять пароль необходимо периодически – например, не реже одного раза в 6 месяцев
- В) Только после попытки стороннего доступа или взлома

3. Фейк — это ...

- А) Любая недостоверная информация, размещенная в интернете Б) Навязчивая реклама
- В) Информационное сообщение

РАЗДЕЛ 10. Основы противодействия экстремизму и терроризму

Выберите один или несколько правильных ответов

- 1. Комплекс действий по предупреждению, пресечению и раскрытию преступлений экстремистского характера, осуществляемый органами государственного управления и общественными объединениями в соответствии с национальным законодательством**

- А) защита от экстремизма
- Б) противодействие экстремизму
- В) угроза экстремизму

- 2. Какой закон устанавливает основные принципы противодействия терроризму, правовые и организационные основы профилактики терроризма и борьбы с ним, минимизации и (или) ликвидации последствий проявлений терроризма, а также правовые и организационные основы применения Вооруженных Сил Российской Федерации в борьбе с терроризмом?**

- А) Федеральный Закон «О противодействии терроризму» Б) Федеральный Закон «Антитеррористический закон РФ» В) Федеральный Закон «О безопасности»

- 3. Какую ответственность предусматривают Законы РФ за экстремистскую деятельность**

- А) уголовную

- Б) финансовую
- В) материальную
- Г) административную

РАЗДЕЛ 11. Основы военной подготовки

1. Соотнесите известные фразы и имена героев, которым они принадлежат:

1. Вы должны гордиться именем русских, ибо сие имя есть и будет знаменем победы!	А) Константин Константинович Рокоссовский
2. Только тот народ, который чтит своих героев, может считаться великим	Б) Александр Васильевич Суворов
3. Тяжело в учении – легко в походе! Легко в учении – тяжело в походе!	В) Михаил Илларионович Кутузов
4. Кто с мечом к нам придет, от меча и погибнет!	Г) Александр Невский (герой фильма «Александр Невский» (1939 г.) реж. С. Эйзенштейн)

2. Верховным Главнокомандующим Вооруженных Сил Российской Федерации является (выберите один правильный ответ)

- А) Президент РФ
- Б) Министр обороны РФ
- В) Председатель Правительства РФ

3. Укажите сферы военного применения беспилотных летательных аппаратов (БПЛА) (выберите один или несколько правильных ответов)

- А) Разведка
- Б) Поиск пропавших людей
- В) Обнаружение целей и выполнение боевых задач Г)
- Аэрофотосъемка для получения красивых кадров

Ключ к тесту входного контроля

Раздел/ Вопрос теста	Правильный ответ
Раздел 1/ вопрос 1	Б
Раздел 1/ вопрос 2	В
Раздел 1/ вопрос 3	А
Раздел 2/ вопрос 1	Д
Раздел 2/ вопрос 2	А
Раздел 2/ вопрос 3	А
Раздел 3/ вопрос 1	А, Б, Д, Е
Раздел 3/ вопрос 2	В
Раздел 3/ вопрос 3	Б
Раздел 4/ вопрос 1	А
Раздел 4/ вопрос 2	Г
Раздел 4/ вопрос 3	А
Раздел 5/ вопрос 1	Б
Раздел 5/ вопрос 2	Б
Раздел 5/ вопрос 3	Б
Раздел 6/ вопрос 1	В
Раздел 6/ вопрос 2	А
Раздел 6/ вопрос 3	Б
Раздел 7/ вопрос 1	А
Раздел 7/ вопрос 2	А
Раздел 7/ вопрос 3	А, Б, В, Г, Е, З, И

Раздел 8/ вопрос 1	Б
Раздел 8/ вопрос 2	А
Раздел 8/ вопрос 3	В
Раздел 9/ вопрос 1	Б
Раздел 9/ вопрос 2	Б
Раздел 9/ вопрос 3	А
Раздел 10/ вопрос 1	Б
Раздел 10/ вопрос 2	А
Раздел 10/ вопрос 3	А, Г
Раздел 11/ вопрос 1	1-В; 2-А; 3-Б; 4-Г
Раздел 11/ вопрос 2	А
Раздел 11/ вопрос 3	А, В

Для текущего контроля

Раздел 1. Безопасное и устойчивое развитие личности, общества, государства

Выберите один правильный ответ

1. Составными частями национальной безопасности Российской Федерации являются:

- А) безопасность регионов РФ;
- Б) безопасность от внешних и внутренних угроз, безопасность каждого гражданина РФ;
- В) экономическая, политическая, военная, социальная, экологическая, информационная безопасность

2. Назовите систему, созданную в России для предупреждения и ликвидации ЧС:

- А) система сил и средств для ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;

- Б) система наблюдения и контроля за состоянием окружающей природной среды;
- В) Единая государственная система предупреждения и ликвидации ЧС

3. Средства коллективной защиты — это:

- А) инженерные сооружения гражданской обороны для защиты от оружия массового поражения и других современных средств нападения;
- Б) легкие сооружения для защиты населения от побочного действия атмосферы;
- В) средства защиты органов дыхания и кожи

4. Что такое национальная безопасность?

- А) система политических, экономических, военных, социальных, правовых и иных мер по подготовке к вооруженной защите государства;
- Б) состояние защищенности социальной сферы жизнедеятельности общества от угроз, способных разрушить социальный уклад или обусловить его деградацию;
- В) состояние защищенности национальных интересов государства от внешних и внутренних угроз, при котором обеспечиваются реализация конституционных прав и свобод граждан, достойные качество и уровень их жизни, гражданский мир и согласие в стране, охрана суверенитета, независимости и государственной целостности

Раздел 2. Культура безопасности жизнедеятельности в современном обществе

Выберите один или несколько правильных ответов

1. Что такое «виктимность»?

- А) склонность человека стать жертвой преступления или попасть в ситуацию, угрожающую его жизни, здоровью, благополучию;
- Б) наука, изучающая поведение жертвы преступления;
- В) определенные объективные свойства жертвы преступления;
- Г) неспособность государства и общества защитить потенциальную жертву

2. Укажите основные правила безопасного поведения:

- А) предвидеть опасность;
- Б) по возможности избегать опасности;
- В) действовать всегда активно и беспечно;

Г) безусловно доверять любому человеку и действовать по его просьбе; Д) при необходимости действовать

3. На какие вопросы необходимо ответить, чтобы оценить потенциально опасную ситуацию?

- А) что угрожает? Б) что делать?
В) куда бежать? Г) кому угрожает?

4. Выберите верное утверждение?

- А) опасная ситуация отличается от экстремальной ситуации фактом взаимодействия с опасностью: в экстремальной ситуации взаимодействие с опасностью еще не произошло, опасная же ситуация характеризуется наличием взаимодействия с опасными факторами, которые могут угрожать жизни, здоровью, благополучию;
Б) опасная ситуация отличается от экстремальной ситуации фактом взаимодействия с опасностью: в опасной ситуации взаимодействие с опасностью еще не произошло, экстремальная же ситуация характеризуется наличием взаимодействия с опасными факторами, которые могут угрожать жизни, здоровью, благополучию

5. Укажите основные признаки потенциальной опасности:

- А) получение травмы в результате столкновения или иной ситуации;
Б) наличие рисков и угроз, которые могут вызвать негативные последствия для жизни, здоровья, благополучия

Раздел 3. Безопасность в быту

Выберите один или несколько правильных ответов

1. Как называется группа травм, связанная с приготовлением пищи, уборкой и ремонтом помещений, отоплением жилища, уходом за животными и птицами:

- А) травмы, связанные с выполнением домашней работы ;
Б) травмы, полученные при передвижении и в результате падения;

В) травмы, полученные при несчастных случаях, связанных с нарушениями норм общественного порядка

2. Когда бытовая химия закончится, в таре из-под нее можно хранить

- А) продукты; Б) лекарства;
- В) нельзя ничего хранить

3. Что является признаком надёжного интернет-магазина?

- А) красивый дизайн сайта;
- Б) низкие цены на предлагаемые товары;
- В) интернет-магазин имеет много положительных отзывов других покупателей;
- Г) наличие адреса, банковских реквизитов и контактной информации на сайте;
- Д) известность на рынке, признанный торговый бренд, стабильная репутация

4. Опасными факторами пожара являются:

- А) Пламя, искры и тепловой поток; снижение видимости в дыму;
- Б) Снижение концентрации кислорода в воздухе; повышение температуры окружающей среды; вероятный взрыв;
- В) Повышенная концентрация отравляющих продуктов горения и термического разложения; пламя, искры и тепловой поток; снижение видимости в дыму; снижение концентрации кислорода в воздухе

5. Назовите признаки опасности:

- А) Недостаточность информации;
- Б) Возможность нанесения вреда здоровью; В) Чувство страха;
- Г) Защитный рефлекс

Раздел 4. Безопасность на транспорте

Выберите один правильный ответ

1. Что такое нерегулируемый пешеходный переход?

- А) Пешеходный переход, переходить который можно свободно, не ориентируясь на правила дорожного движения;

- Б) Пешеходный переход, на котором отсутствует светофор и не работает регулировщик;
- В) Пешеходный переход с регулируемой светофорами или регулировщиком последовательностью движений

2. Какое действие водителю, совершившему наезд на пешехода, необходимо предпринять в ПЕРВУЮ очередь?

- А) Принять меры для защиты пострадавшего от движущихся автомобилей для исключения более серьезных повреждений. При необходимости оказать первую помощь;
- Б) Зафиксировать положение транспортного средства и пешехода относительно друг друга и объектов дорожной инфраструктуры (с помощью фото или видеокамеры);
- В) Принять участие в составлении протокола, ознакомиться со схемой ДТП; Г) Пройти медицинское освидетельствование на состояние опьянения по требованию сотрудника полиции

3. Можно ли перемещать пострадавшего пешехода, на которого был совершен наезд?

- А) Нельзя перемещать пострадавшего так как это может быть опасно для его здоровья (доставить в ближайшее медицинское учреждение необходимо только в экстренном случае);
- Б) Да, пострадавшего нужно переместить в любой ситуации

4. Как необходимо эвакуировать пассажиров из автобуса, имеющего два выхода?

- А) Пассажиров необходимо как можно быстрее вывести из салона в любую доступную дверь;
- Б) Пассажиров необходимо разделить, начиная с середины салона, на две группы и организовать движение каждой группы в направлении выхода через ближайшую переднюю или заднюю дверь;
- В) Необходимо предоставить право эвакуировать себя каждому пассажиру самостоятельно, в зависимости от его позиции в салоне и удобства

5. Во время нахождения на воздушном транспорте можно ли отстегивать ремни безопасности во время взлета и посадки, а также вставать со своих мест?

- А) Да, это возможно в том случае, если это необходимо для пассажира; Б) Категорически запрещается;

В) Можно отстегнуть ремень, но вставать со своих мест пассажирам запрещено

Раздел 5. Безопасность в общественных местах

Выберите один правильный ответ

1. Общественное место – это ...

- А) общественные места открытого типа (дворовые площадки, городские парки и скверы, ярмарки и торговые ряды под открытым небом и др.);
- Б) это территория, на которой могут находиться или находятся люди, и которая не является частной собственностью граждан, используемой ими в личных целях;
- В) закрытого типа (образовательные учреждения, больницы, административные здания, театры и кинотеатры, музеи, торговые центры, объекты религиозного назначения и др.)

2. С чем связаны социально-психологические риски?

- А) с возможностью возникновения в общественном месте чрезвычайных ситуаций природного или техногенного характера: пожара, обрушения конструкций зданий и сооружений, урагана и др.;
- Б) с поведением людей;
- В) с техногенными чрезвычайными ситуациями

3. Планируя посещение общественного места, заранее

- А) оцените, кто из знаменитых людей посетит данное мероприятие ;
- Б) оцените риски: конкретная территория, ход мероприятия с точки зрения наличия социально-психологических и криминальных рисков, а также рисков природного и техногенного характера;
- В) оцените стоимость билетов на данное мероприятие

4. Выберите действия при возникновении пожара в общественном здании, театре, многофункциональном центре и пр.

- А) услышав сигнал тревоги, покиньте здание, используя основные и запасные выходы;
- Б) продолжайте свое занятие, не отвлекаясь на сигнал тревоги, поскольку вы не видите источника опасности в данном месте;
- В) быстро бегите к лифту и спуститесь на нем вниз

5. Назовите методы террористов:

- А) обещание материальных благ и льгот населению;
- Б) взрывы и поджоги мест массового нахождения людей, захват людей в больницах, театрах, образовательных и других учреждений;
- В) правовое урегулирование проблемных ситуаций;
- Г) демонстрация катастрофических результатов террора

Раздел 6. Безопасность в природной среде

Выберите один правильный ответ

1. Какие виды чрезвычайных ситуаций (ЧС) относятся к ЧС биологического характера?

- А) пандемии инфекционных заболеваний людей, животных, растений;
- Б) наводнения, паводки, ледяные заторы, цунами, сели, снежные лавины; В) бури, ливни, грозы, крупный град, сильный мороз или жара, туман;
- Г) землетрясения, извержения вулканов, оползни, камнепады

2. Какие виды ЧС относятся к ЧС геологического характера?

- А) бури, ливни, грозы, крупный град, сильный мороз или жара, туман; Б) землетрясения, извержения вулканов, оползни, камнепады;
- В) пандемии инфекционных заболеваний людей, животных, растений; Г) наводнения, паводки, ледяные заторы, цунами, сели, снежные лавины

3. Каковы причины естественных пожаров?

- А) такие пожары вызваны деятельностью человека и не связаны с сопутствующими или предшествующими пожару природными явлениями;
- Б) такие пожары возникают при влиянии таких природных факторов как продолжительная засуха, удар молнии, извержение вулкана, камнепад и т.д.

4. Автономное пребывание в природе – это ...

- А) независимое нахождение человека в природных условиях с использованием его навыков без посторонней помощи обеспечить свою жизнедеятельность и базовые потребности с использованием запасов или даров природы;
- Б) нахождение человека в природной среде в состоянии вынужденной изоляции;
- В) нахождение человека в природе с целью поиска способов эксплуатации природных ресурсов для получения материальной выгоды

5. Азимут – это ...

- А) угол между направлением на север и объектом; Б) угол между направлением на юг и объектом;
В) угол между направлением на восток и объектом; Г) угол между направлением на запад и объектом

Раздел 7. Основы медицинских знаний. Оказание первой помощи

Выберите один правильный ответ

1. Здоровый образ жизни это

- А) залог выздоровления;
Б) такой образ жизни, который исключает вредные привычки, способствующие появлению различных заболеваний, и развивает полезные; В) ежедневная забота о собственном здоровье

2. От чего зависит форма проявления инфекционного заболевания:

- А) от своего возбудителя;
Б) от инфекционного агента, макроорганизма (человека или животного) и условий окружающей среды;
В) от восприимчивости микроорганизма

3. Чем действие вакцины отличается от действия лекарства?

- А) лечит хронические заболевания;
Б) приводит к образованию в организме иммунитета к конкретному чужеродному объекту;
В) защищает организм от всех вирусов сразу

4. Острое нарушение мозгового кровообращения, приводящее к гибели участка мозга, называют

- А) инфарктом; Б) инсультом;
В) сердечным приступом

5. Стресс - это ...

- А) дисбаланс различных психических свойств и процессов; Б) эмоционально-личностная сфера человека;

В) неспецифическая (общая) реакция организма на воздействие (физическое или психологическое), нарушающее его функционирование, а также вызывающее соответствующее состояние нервной системы

Раздел 8. Безопасность в социуме

Выберите один правильный ответ

1. Что из перечисленного относится к факторам, способствующим эскалации конфликта?

- А) нежелание продолжать и поддерживать дружеские, деловые, приятельские отношения;
- Б) ориентация на сотрудничество;
- В) выбор конструктивных действий в конфликте (привлечение медиатора, уважительное отношение к личности оппонента)

2. Особый вид насилия, который проявляется в агрессивном преследовании и травле человека, который не может постоять за себя – это ...

- А) манипуляция; Б)
- буллинг;
- В) конфликт

3. По какому признаку можно определить состояние выученной беспомощности?

- А) это поведение человека, перекладывающего ответственность на третьих лиц в опасной ситуации;
- Б) это поведение человека, оставленного без помощи в опасной ситуации;
- В) это поведение человека, при котором он не пытается улучшить свое положение даже в тех случаях, когда может это сделать

4. Регулярное проявление агрессии со стороны более сильного человека, наделенного властью и статусом, по отношению к более слабому партнеру, который не может себя защитить – это ...

- А) насилие;
- Б) буллинг;
- В) манипуляция

5. Стремление оказать влияние на восприятие и поведение других людей

— это...

- А) давление;
- Б) манипуляция; В) мошенничество

Раздел 9. Безопасность в информационном пространстве

Выберите один или несколько правильных ответов

1. Двухфакторная аутентификация пользователя – это...

- А) Авторизация в профиле с нескольких устройств одновременно – например, с компьютера и смартфона
- Б) Дополнительный способ защиты аккаунта от взлома, при котором производится не только стандартная проверка прав доступа, но и запрашивается дополнительное подтверждение – например, ввод одноразового кода, отправляемого по электронной почте, SMS или озвучиваемого роботом через звонок
- В) Настройка профиля, с помощью которой можно установить несколько паролей, ввести которые при авторизации необходимо будет по очереди

2. Виртуал или виртуальная личность - какие признаки позволят отличить такой вид фальшивого аккаунта от настоящего?

- А) Аккаунт заполнен за короткий промежуток времени - фотографии или посты созданы в один или несколько дней
- Б) Наличие в профиле друзей и подписок
- В) Тематика подписок и группы друзей никак не связаны между собой - общими интересами, географией проживания, возрастом и т.д.

3. Фишинг — это...

- А) Методы и способы вирусной рекламы и маркетинга
- Б) Группа фальшивых аккаунтов
- В) Использование поддельных писем и сайтов для получения конфиденциальных данных пользователей

4. Информационная манипуляция часто встречается в Сети - ее приемами пользуются блогеры, маркетологи, администраторы сообществ и т.д. для изменения мнения аудитории по важным вопросам

или для давления с целью принятия нужных манипулятору решений. По каким признакам возможно распознать приемы манипуляции?

- А) Создание иллюзии единства - стремление подчеркнуть «уникальность» пользователей услуги, подписчиков, участников сообщества
- Б) Создание иллюзии причастности к секретам, тайнам и эксклюзивной информации - стремление подчеркнуть ценность положения подписчиков и пользователей, их близость к уникальным знаниям
- В) Использование блогером или другим публичным лицом рекламных интеграций

5. Цифровая зависимость - актуальная и серьезная опасность, порождаемая цифровой средой. Как необходимо вести себя, чтобы избежать ее проявлений?

- А) Следить за количеством времени, проведенным за устройством и не забывать включать в свое расписание отдых, прогулки и другие виды досуга
- Б) Приобрести более современные гаджеты с качественным экраном и аудиосистемой
- В) Избегать частого бессистемного просмотра информации в Интернете, выбрать другой вид отдыха или досуга

Раздел 10. Основы противодействия экстремизму и терроризму

1. Установите соответствия видов терроризма по характеру целей деятельности

- А) Политический
- Б) Религиозный
- В) Криминальный
- Г) Националистический
- Д) Кибертерроризм

- 1) ненависть, крайняя нетерпимость к другим религиям;
- 2) использование в политических целях технических способов дезорганизации работы АИС общественного управления и связи;
- 3) завоевание политической власти, свержение существующей государственной власти;
- 4) действия уголовно наказуемыми методами: убийства, грабежи, диверсии, контрабанда;
- 5) провокация межнациональных конфликтов для нарушения общественной безопасности, провозглашения преимуществ одной нации над другими

2. Террористическая деятельность включает в себя (выберите один или несколько правильных ответов):

- А) планирование, финансирование, подготовку и организацию террористического акта;
- Б) нормативно-правовую основу защиты личности, общества, государства;
- В) подстрекательство к террору, вербовку, обучение террористов, организацию незаконного вооруженного формирования;
- Г) пропаганду идей терроризма: распространение печатных, видеоматериалов, призывающих к террору;
- Д) состояние защищенности здания, строения, сооружения, иного объекта, места массового пребывания людей

3. Что из перечисленного не относится к экстремистской деятельности?

- А) оправдание нацистской и фашистской идеологий, демонстрация и использование нацистской символики и атрибутики либо атрибутики или символики экстремистских организаций;
- Б) кража ценного предмета;
- В) насильственное изменение основ конституционного строя и нарушение территориальной целостности России

4. Установите соответствия

- А) Экстремистская группа
- Б) Экстремистская организация В)
- Экстремистская акция

- 1) заранее спланированные и организованные людьми действия выраженного агрессивного характера с применением крайних методов достижения экстремистских целей;
- 2) неформальная группа лиц, придерживающихся идеологии насилия, крайних мер и методов деятельности, с причинением морального и материального ущерба личности, обществу и государству, с применением или угрозой применения оружия, физической силы, химических и взрывчатых веществ;
- 3) устойчивая группа лиц, поддерживающая определенную структуру и субординация в группе как во время подготовки, так и в процессе осуществления экстремистской акции

5. Вставьте пропущенные слова в определение:

_____ — это распространение идеи ненависти к людям другой национальности, социальной, расовой, языковой или религиозной принадлежности

Раздел 11. Основы военной подготовки

Выберите один или несколько правильных ответов

1. Состав и предназначение Вооруженных Сил РФ определяет:

- А) Конституция РФ;
- Б) Военная доктрина РФ;
- В) Федеральный закон «О воинской обязанности и военной службе»; Г) Федеральный закон «Об обороне»;

2. Укажите виды Вооруженных Сил РФ:

- А) Сухопутные войска;
- Б) Воздушно-космические силы; В) Генеральный штаб ВС РФ;
- Г) Военно-Морской Флот;
- Д) Воздушно-десантные войска

3. Укажите существующие виды оружия массового поражения:

- А) Стрелковое оружие; Б) Холодное оружие;
- В) Биологическое оружие; Г) Химическое оружие; Д) Ядерное оружие;

4. Как называется территория, подвергшаяся непосредственному воздействию химического оружия, на которой произошло массовое поражение людей и животных:

- А) очаг химического поражения; Б) зона заражения;

В) химический сектор

5. Какой день считается началом военной службы для призывника?

А) день прибытия на сборный пункт военкомата;

Б) день убытия из военкомата субъекта Российской Федерации к месту службы;

В) день прибытия в воинскую часть; Г) день

принятия Военской присяги;

Д) день зачисления в список личного состава воинской части

Ключ к тесту текущего контроля

Раздел/ Вопрос теста	Правильный ответ
Раздел 1/вопрос 1	В
Раздел 1/вопрос 2	В
Раздел 1/вопрос 3	А
Раздел 1/вопрос 4	В
Раздел 2/вопрос 1	А
Раздел 2/вопрос 2	А, Б, Д
Раздел 2/вопрос 3	А, Г
Раздел 2/вопрос 4	Б
Раздел 2/вопрос 5	Б
Раздел 3/вопрос 1	А
Раздел 3/вопрос 2	В
Раздел 3/вопрос 3	Г
Раздел 3/вопрос 4	В

Раздел 3/вопрос 5	Б
Раздел 4/вопрос 1	Б
Раздел 4/вопрос 2	А
Раздел 4/вопрос 3	А
Раздел 4/вопрос 4	Б
Раздел 4/вопрос 5	Б
Раздел 5/вопрос 1	Б
Раздел 5/вопрос 2	Б
Раздел 5/вопрос 3	Б
Раздел 5/вопрос 4	А
Раздел 5/вопрос 5	Б
Раздел 6/вопрос 1	А
Раздел 6/вопрос 2	В
Раздел 6/вопрос 3	Б
Раздел 6/вопрос 4	А
Раздел 6/вопрос 5	А
Раздел 7/вопрос 1	Б
Раздел 7/вопрос 2	Б
Раздел 7/вопрос 3	Б
Раздел 7/вопрос 4	Б
Раздел 7/вопрос 5	В
Раздел 8/вопрос 1	А
Раздел 8/вопрос 2	Б
Раздел 8/вопрос 3	В

Раздел 8/ вопрос 4	А
Раздел 8/ вопрос 5	Б
Раздел 9/ вопрос 1	Б
Раздел 9/ вопрос 2	А, В
Раздел 9/ вопрос 3	В
Раздел 9/ вопрос 4	А, Б
Раздел 9/ вопрос 5	А, В
Раздел 10/ вопрос 1	А-3, Б-1, В-4, Г-5, Д-2
Раздел 10/ вопрос 2	А, В, Г, Д
Раздел 10/ вопрос 3	Б
Раздел 10/ вопрос 4	А-2, Б-3, В-1
Раздел 10/ вопрос 5	Пропаганда экстремизма
Раздел 11/ вопрос 1	Г
Раздел 11/ вопрос 2	А, Б, Г
Раздел 11/ вопрос 3	В, Г, Д
Раздел 11/ вопрос 4	А
Раздел 11/ вопрос 5	Б

3. Для рубежного контроля

Рубежный контроль предполагает решение кейса/ситуационного задания/

Раздел 1. Безопасное и устойчивое развитие личности, общества, государства

I. Терминологический диктант. Сформулируйте и запишите следующие понятия:

1.1 Национальная безопасность _____

- 1.2 Национальные интересы _____
- 1.3 Жизненно важные интересы _____
- 1.4 Основная цель РСЧС _____

II. Решите ситуационную задачу

Представьте, что вы на каникулы приехали к родственникам, которые живут в частном доме в небольшом городке. С вами – младшие брат и сестра, ученики начальной школы. Наступил вечер, вы готовитесь ко сну. Вдруг на улице раздается звук сирены – это сигнал Внимание Всем!

Вопросы:

- 1) Что означает сигнал «Внимание Всем!»?
- 2) Как вы будете действовать?
- 3) Что нужно сделать в первую очередь?
- 4) Какие действия необходимо предпринять не зависимо от причины сигнала?

Задание: Сформулируйте, как научить малышей правильным действиям в такой ситуации и при этом не напугать их

III. Темы учебного исследования (подготовка сообщения по теме)

III.1. Внешние угрозы национальной безопасности (предлагается рассмотреть вопрос об основных внешних угрозах безопасности для нашей страны, понять их истоки и причины, определить приоритетность, а также оценить готовность России противостоять им. Чего в настоящее время следует опасаться больше – глобальной мировой войны или серии локальных войн и вооруженных конфликтов по периметру нашей страны?)

III.2. Гражданская оборона (предлагается рассмотреть вопрос об истории появления и развития Гражданской обороны в нашей стране и за рубежом). Попробуйте ответить на вопросы: «Появление гражданской обороны – случайность или закономерность?», «Какие задачи будут стоять перед гражданской обороной в будущем?»

Раздел 2. Культура безопасности жизнедеятельности в современном обществе

Терминологический диктант. Сформулируйте и запишите следующие понятия:

- 1.1 Опасная ситуация _____
- 1.2 Риск _____
- 1.3 Культура безопасности _____
- 1.4 Экстремальная ситуация _____

I. Подготовьте развернутое сообщение об одной группе источников опасности на выбор: физические, химические, биологические, психофизиологические, социальные, информационные

Раздел 3. Безопасность в быту

I. Терминологический диктант. Сформулируйте и запишите следующие понятия:

I.1. Бытовой травматизм _____

I.2. Пищевое отравление _____

I.3. Правила пожарной безопасности _____

I.4. Место общего пользования _____

II. Решите ситуационную задачу

Мальчик 7 лет, пытался погладить собаку на своей придомовой территории. Она укусила его и убежала. Мальчик жалуется на боль в левой кисти. При осмотре обнаружена укушенная рана левой кисти с неровными краями. Кровотечение умеренное.

Задание:

Определите состояние пострадавшего и порядок оказания ему первой доврачебной помощи.

III. Темы учебного исследования (подготовка сообщения по теме)

III.1 Патриоты Отечества:

III.1.1 Герои России, проявившие мужество и героизм при пожаре (краткая биография, звания, история спасения);

III.1.2 Советские микробиологи, внесшие вклад в развитие медицины (краткая биография, научный труд, вклад в медицину)

III.2 Защита прав потребителей

Изучите ФЗ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1 Права потребителя, товары плохого качества, возврат товара, интернет-магазины, плюсы и минусы, опасность покупок в сети интернет.

III.3 Коммунальные службы (предлагается рассмотреть вопросы: коммунальное хозяйство, действия при коммунальных авариях, диспетчерские службы ЖКХ, последовательность действий при обнаружении протечки или прорыва батареи в квартире).

Раздел 4. Безопасность на транспорте

I. Терминологический диктант. Сформулируйте и запишите следующие понятия:

I.1 Водитель _____

I.2 Маршрутное транспортное средство _____

I.3 Пешеход _____

II. Решите ситуационную задачу.

Вы купили путевку на речной круиз и на теплоходе отправились в путешествие. В первый же день экипаж судна ознакомил пассажиров с системой обеспечения безопасности корабля: каждому пассажиру сообщили место в шлюпке и ее номер. В один из дней путешествия судно напоролось на мель. Теплоход накренился на сторону, где расположена ваша каюта. Какими будут ваши действия по обеспечению собственной безопасности?

Задание: Составьте алгоритм действий в данной ситуации Ответ

дайте в развернутой форме с применением аргументов

Раздел 5. Безопасность в общественных местах

I. Терминологический диктант. Сформулируйте и запишите следующие понятия:

- I.1 Общественное место _____
- I.2 Пожар _____
- I.3 Эмоциональное заражение _____
- I.4 Паника _____

II. Решите ситуационную задачу.

Осенью 1999 года Россию потрясла серия чудовищных террористических актов в Москве и на Северном Кавказе. Рассмотрим один из эпизодов этой страшной истории, который, к счастью, закончился не трагедией, а предотвращением преступления: благодаря действиям граждан и спецслужб была обнаружена взрывчатка в доме на улице Борисовские пруды. Вскоре после того, как утром 13 сентября 1999 года мощным взрывом был уничтожен жилой дом на Каширском шоссе, по всем телевизионным каналам стали показывать фотороботы предполагаемых террористов. Прошла информация, что за диверсиями в Москве стоит некий гражданин Л. Руководители одной риэлтерской компании по фотороботу, показанному в телепрограмме, опознали человека, который в начале сентября этого года заключил временное соглашение об аренде нежилого помещения на улице Борисовские пруды. К временному соглашению между риэлтерской компанией и Л. Были приложены копии его паспорта, номер пейджера и сотового телефона. Риелторы дозвонились до сотрудников спецслужб, которые изъяли все документы, связанные с Л, и немедленно отправились на улицу Борисовские пруды, где нашли мешки со взрывчаткой. Трагедии не случилось.

Вопросы:

- 1) Что позволило избежать трагедии?
- 2) Что нужно знать, чтобы правильно действовать в сложной ситуации?

III. Темы учебного исследования (подготовка сообщения по теме)

III.1. Правила безопасного поведения в случае угрозы возникновения толпы (предлагается рассмотреть вопросы: массовое скопление людей, особенности

толпы, виды толпы, правила поведения в толпе, что делать, если не удалось избежать попадания в толпу или давку?)

III.2. Обеспечение личной безопасности на улице (безопасность на улице, правила поведения на улице, особенности подросткового возраста, действия в случае возникновения криминогенной ситуации)

III.3. Если кто-то потерялся (предлагается рассмотреть следующие вопросы: ряд действий, которые помогут избежать потери человека, особенности детей и пожилых людей в общественном месте, жизненно важные правила, чтобы ребёнок не стал жертвой киднеппинга, что нужно делать, если ваш близкий человек пропал, общий порядок действий, если вы обнаружили потерявшегося человека)

III.4. Биографии людей, посвятивших свою жизнь борьбе с преступностью. Расскажите о наиболее интересных случаях из их профессиональной деятельности.

Раздел 6. Безопасность в природной среде

I. Терминологический диктант. Сформулируйте и запишите следующие понятия:

I.1 Чрезвычайная
ситуация _____

I.2
Опасность _____

I.3 Метеорология

—

II. Решите ситуационную задачу

Представьте, что вы услышали сообщение об опасности наводнения в Вашем городе. Приложенная к сообщению карта информирует, что Ваш дом попадает в зону объявленного затопления.

Задание: Составьте алгоритм действий при угрозе и во время наводнения для обеспечения собственной безопасности

Ответ дайте в развернутой форме с применением аргументов.

Раздел 7. Основы медицинских знаний. Оказание первой помощи

I. Терминологический диктант. Сформулируйте и запишите следующие понятия:

I.1 Охрана здоровья _____

I.2 Факторы риска _____

I.3 Инфекционные заболевания _____

I.4 Неинфекционные заболевания _____

II. Решите ситуационную задачу

Молодой человек стоял на остановке автобуса, когда заметил, что мужчина рядом с ним начал падать. Тело его оказалось на тротуаре, а ноги свесились на проезжую часть. Стоявшие на остановке две пожилые женщины начали кричать, причитать, что-то судорожно искать в своих сумочках. Юноша подошел к мужчине, слегка потряс его за плечи «Что с Вами?». Мужчина не отвечал. Молодой человек положил руку на грудную клетку мужчины и приблизил ухо к его носу. Грудная клетка двигалась, был слышен звук дыхания. Юноша попытался проверить пульс мужчины на запястье. Наконец уловил слабый пульс. Мужчина открыл глаза «Вы меня слышите? – спросил юноша. Но мужчина по-прежнему не отвечал, хотя по движению глаз было заметно, что он в сознании и слышит юношу. Молодой человек приподнял его голову и положил на свой рюкзак. Достал свой телефон, чтобы вызвать скорую медицинскую помощь, но телефон оказался разряжен. «Вызовите, пожалуйста, скорую медицинскую помощь»- попросил он, обращаясь к людям, собравшимся на остановке и наблюдавшим за его действиями. Пока ждали «скорую» юноша разговаривал с мужчиной, говорил, что все будет хорошо, что он будет рядом, пока не приедет скорая помощь, и врачи обязательно ему помогут.

Вопросы:

- 1) Какие действия юноши по алгоритму оказания помощи были правильными?
- 2) В чем юноша допустил ошибки?

III. Темы учебного исследования (подготовка сообщения по теме)

III.1. Медик-человек, ставший на путь служения людям (предлагается рассмотреть следующие вопросы: про каждую профессию можно сказать, что она уникальна. Но не так много на свете видов деятельности, которые требуют стольких лет упорной и изнурительной подготовки и такого колоссального объема знаний, как требует того, профессия врача. Кроме того, ошибки, допущенные исполнителями в других областях сферы деятельности, не так часто становятся причинами гибели или страдания людей. В работе врачей промедлить или поспешить, ошибиться с диагнозом, сделать неверное движение, означает поставить здоровье или саму жизнь человека под угрозу. Узнайте, в каких учебных заведениях готовят российских врачей и других медицинских работников).

III.2. Оказание первой помощи при кровотечении-теория и практика (предлагается рассмотреть следующие вопросы: оказание первой помощи при наружных кровотечениях, отработка навыков по правильному наложению жгута, давящий повязки. Данная работа состоит из двух частей, одна из которых посвящена теории, другая проведению практических занятий по оказанию первой помощи при кровотечениях с одноклассниками под руководством преподавателя).

III.3. Патриоты Отечества:

3.1 Советские иммунологи и вирусологи, которые внесли вклад в развитие медицинской вирусологии (биография, сфера деятельности, вклад в развитие иммунологии, вирусологии)

3.2 Русские учёные, в сфере медицины и физиологии (биография, сфера деятельности, вклад в развитие медицины).

3.3 Русские и советские психиатры, невропатологи, психологи (биография, сфера деятельности, вклад в развитие психиатрии, психологии, неврологии).

Раздел 8. Безопасность в социуме

I. Решите ситуационную задачу

Мультфильм киностудии «Союзмультфильм» «Похождения блудного попугая».
Выпуск первый

Вовка просит сделать звук телевизора тише, но Кеша настолько увлечен просмотром детектива, что не реагирует на просьбу друга. Вовка

поясняет, что он готовится к контрольной по математике, и он просит не выключить телевизор, а только уменьшить громкость. Несмотря на то, что Кеша не уменьшает громкость, Вовка сначала просто надевает шапку, а потом даже завязывает ее уши. В связи с тем, что это не помогает, Вовка пытается убавить звук «ну чуть-чуть», Кеша активно противодействует. А в результате Вовка отключает телевизор вообще.

Вовка: «Это безобразие, у меня контрольная, а ты!»

Кеша до крайности возмущен: ведь он не увидел, что случилось после того, как «Полищук сел на мотоцикл», а до Вовкиной контрольной ему, по-видимому, вообще нет дела. Кеша симулирует приступ и просит воды, но вместо сочувствия получает ответ словами: «Ну хватит кривляться!».

Кеша: «Ах, вот ты как!», «Я для него жизни не жалею!», «Только смерть может избавить меня от сердечных мук!», «Ты у меня попляшешь!», «Ты у меня наплачешься!»

И совершает демонстративный суицид, бросившись с балкона.

Вовка не спит, ожидая возвращения Кеши, который всю ночь трясется на ветке от страха. Под утро, в полной мере прочувствовав холод и голод, Кеша, по-видимому, начинает раскаиваться: он жалобно напевает «Родительский дом — начало начал, ты в сердце моем надежный причал...». Эта песня привлекает внимание дворовой публики: кота, воробьев и вороны. Получает их одобрение и даже «гонорар» за выступление.

Кеша: «Ничего, мы еще посмотрим!»

Вызывая еще больший восторг, Кеша сочиняет историю на тему «Прилетаю я как-то на Таити...». Так прошло лето. Кеша всем надоел своими выдумками про Таити, поэтому добывать пропитание ему становится все труднее. Зимой Кеша, спасаясь от голода, разыскивает продукты на заснеженных балконах и случайно видит в окне Вовку. Кеша стучит в стекло, кричит и, когда Вовка распахивает створки, кидается в объятия друга.

Кеша перенес столько лишений, что боится рисковать вновь обретенным комфортом, и, когда теперь Вовке мешает громкий звук, Кеша сразу его убавляет и поясняет, что это новому щенку не слышно, а не ему.

Вопросы:

1. Назовите, с чего начинается конфликт.
2. Какой компромиссный вариант предложил Вовка?
3. Каким образом Вовка старается избежать конфликт?
4. Осознает ли Кеша причины случившегося? На какой уровень переводит Кеша случившийся конфликт?
5. Что стало для Кеша символическим искуплением его вины?

Ответ дайте в развернутой форме с применением аргументов.

Раздел 9. Безопасность в информационном пространстве

I. Терминологический диктант. Сформулируйте и запишите следующие понятия:

- I.1. Цифровая среда _____
- I.2. Цифровая зависимость _____
- I.3. Фишинг _____
- I.4. Спам _____

II. Решите ситуационную задачу

Таня познакомилась с Колей на портале популярной онлайн-игры. Долгое время они играли за одну команду и не раз выручали друг друга в виртуальных боях. Как-то раз Таня собралась в очередной рейд, но в последний момент узнала о контрольной работе и поняла, что не может принять участие в сражении. Коля предложил Тане дать пароль от ее аккаунта Колиному другу, который бы мог заменить ее на время в игре.

Вопросы:

1. Как лучше всего поступить Тане в такой ситуации?
2. Какие последствия могут быть?

Ответ дайте в развернутой форме с применением аргументов.

Раздел 10. Основы противодействия экстремизму и терроризму

I. Терминологический диктант. Сформулируйте и запишите следующие понятия:

I.1

Терроризм _____

I.2

Экстремизм _____

II. Решите ситуационную задачу

Вас захватили в заложники внутри концертного зала

Вопросы: Какие правила личной безопасности необходимо соблюдать в данной ситуации, чтобы снизить угрозу для вашей жизни?

Задание: Составьте алгоритм действий в данной ситуации? Ответ дайте в развернутой форме с применением аргументов

Раздел 11. Основы военной подготовки

I. Терминологический диктант. Сформулируйте и запишите следующие понятия:

I.1 Вид Вооруженных Сил _____

I.2 Военное положение _____

I.3 Национальная безопасность _____

II. Решите ситуационную задачу

При организации связи оператор БПЛА:

- 1) определил возможности БПЛА по типу и объему выдаваемой информации, наличие средств связи; определил порядок использования средств связи;
- 2) уточнил наличие «слепых» пространств связи и передачи телеметрии;
- 3) уточнил опознавательные признаки (данные) «свой/чужой» и порядок действий в случае потери связи с БПЛА

Вопросы: Какое действие было упущено оператором?¹ Назовите действия в правильном порядке.

Ответ дайте в развернутой форме с применением аргументов

III. Тема учебного исследования (подготовка сообщения по теме)

III.1. Вооруженные силы Российской Федерации (предлагается рассмотреть вопрос о составе Вооруженных сил Российской Федерации, в который входят три вида войск: сухопутные, воздушно-космические силы и военно-морской флот, и два самостоятельных рода войск: ракетные войска стратегического назначения и воздушно-десантные войска). Каждый из этих видов и родов войск имеет свой флаг и эмблему. Каковы значение и история возникновения этих символов?

4. Для промежуточной аттестации

Тест с ответами и формируемыми дисциплинарными (предметными) результатами:

Вопрос теста	Предметный результат	Ответ
1. Что такое национальная безопасность? А) система политических, экономических, военных, социальных, правовых и иных мер по подготовке к вооруженной защите государства Б) состояние защищенности социальной сферы жизнедеятельности общества от угроз, способных разрушить социальный уклад или обусловить его деградацию В) состояние защищенности национальных интересов государства от внешних и внутренних угроз, при котором обеспечиваются реализация конституционных прав и свобод граждан, достойные качество и уровень их жизни, гражданский мир и согласие	ПР609	В

в стране, охрана суверенитета, независимости и государственной целостности		
2. Средства коллективной защиты — это: А) инженерные сооружения гражданской обороны для защиты от оружия массового поражения и других современных средств нападения Б) легкие сооружения для защиты населения от побочного действия атмосферы В) средства защиты органов дыхания и кожи.	ПР601	А
3. Что такое «виктимность»? А) склонность человека стать жертвой преступления или попасть в ситуацию, угрожающую его жизни, здоровью, благополучию Б) наука, изучающая поведение жертвы преступления В) определенные свойства жертвы преступления Г) неспособность государства и общества защитить потенциальную жертву	ПР616	А
4. Выберите верное утверждение? А) опасная ситуация отличается от экстремальной ситуации фактом взаимодействия с опасностью: в экстремальной ситуации взаимодействие с опасностью еще не произошло, опасная же ситуация характеризуется наличием взаимодействия с опасными факторами, которые могут угрожать жизни, здоровью, благополучию; Б) опасная ситуация отличается от экстремальной ситуации фактом взаимодействия с опасностью: в опасной ситуации взаимодействие с опасностью еще не произошло, экстремальная же ситуация характеризуется наличием взаимодействия с	ПР614	Б

опасными факторами, которые могут угрожать жизни, здоровью, благополучию		
5. Возвращаясь вечером домой, вы будете: А) идти кратчайшим путем, пролегающим через дворы, свалки и плохо освещенные места Б) идти по освещенному тротуару и как можно ближе к краю дороги В) воспользуетесь попутным транспортом	ПР608	Б
6. Что является признаком надёжного интернет-магазина? А) красивый дизайн сайта Б) низкие цены на предлагаемые товары В) интернет-магазин имеет много положительных отзывов других покупателей Г) наличие адреса, банковских реквизитов и контактной информации на сайте Д) известность на рынке, признанный торговый бренд, стабильная репутация	ПР615	Г
7. Опасными факторами пожара являются: А) Пламя, искры и тепловой поток; снижение видимости в дыму Б) Снижение концентрации кислорода в воздухе; повышение температуры окружающей среды; вероятный взрыв В) Повышенная концентрация отравляющих продуктов горения и термического разложения; пламя, искры и тепловой поток; снижение видимости в дыму; снижение концентрации кислорода в воздухе	ПР609	В

8. Что такое транспортная безопасность? А) защищенность транспортной системы от нападения террористов Б) состояние защищенности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств от актов незаконного вмешательства В) защита железнодорожного транспорта от	ПР609	Б
незаконного вмешательства Г) защищенность пассажиров		
9. Как необходимо обходить стоящий трамвай? А) как удобно пешеходу; Б) сзади, как и автобус; В) спереди; Г) как большинство других пешеходов; Д) допускается обход и сзади и спереди	ПР609	В
10. Планируя посещение общественного места, заранее А) оцените, кто из знаменитых людей посетит данное мероприятие Б) оцените риски: конкретная территория, ход мероприятия с точки зрения наличия социально-психологических и криминальных рисков, а также рисков природного и техногенного характера В) оцените стоимость билетов на данное мероприятие	ПР601	Б

11. Общественное место – это ... А) общественные места открытого типа (дворовые площадки, городские парки и скверы, ярмарки и торговые ряды под открытым небом и др.) Б) это территория, на которой могут находиться или находятся люди, и которая не является частной собственностью граждан, используемой ими в личных целях. В) закрытого типа (образовательные учреждения, больницы, административные здания, театры и кинотеатры, музеи, торговые центры, объекты религиозного назначения и др.).	ПР601	Б
12. Отметьте морские опасные явления А) тайфуны, цунами, шторм	ПР601	А
Б) оползни, смерчи В) грозы, сильные дожди, туман, град		
13. Рабочими органами комиссий по ЧС соответствующих органов государственной власти и местного самоуправления являются? А) специально созданные штабы Б) органы управления по делам ГО ЧС В) эвакуационные комиссии.	ПР601	Б
14. Что из перечисленного не относится к чрезвычайным ситуациям природного характера? А) извержение вулканов Б) землетрясения В) аварии на радиационно-опасных объектах Г) транспортные аварии Д) природные пожар	ПР601	В,Г

15. Здоровый образ жизни - это ... А) залог выздоровления Б) такой образ жизни, который исключает вредные привычки, способствующие появлению различных заболеваний, и развивает полезные. В) каждодневная забота о собственном здоровье	ПР613	Б
16. Острое нарушение мозгового кровообращения, приводящее к гибели участка мозга, называют А) инфарктом Б) инсультом В) сердечным приступом	ПР613	Б
17. Социально опасные явления – это явления, получившие широкое распространение в обществе, угрожающие... А) жизни людей	ПР615	В
Б) здоровью людей В) жизни и здоровью людей Г) жизни, здоровью и репутации людей		
18. Стремление оказать влияние на восприятие и поведение других людей – это... А) давление Б) манипуляция В) мошенничество	ПР614	Б

19. Понятие кибербезопасности включает в себя заботу о сохранности не только данных, но и душевного спокойствия пользователя интернета. Однако пока слабо развита защита от этой формы провокации в сетевом общении. О чем идет речь? А) хактивизм Б) троллинг В) блогинг	ПР615	Б
20. Внедрение информационных технологий породило целый диапазон рисков. Что из перечисленного Вы отнесете к рискам, связанным с развитием информационных технологий? А) природные катастрофы Б) производственные катастрофы В) транспортные катастрофы Г) информационные войны	ПР606	Г
21. Какими установками необходимо руководствоваться при публикации информации и контента в социальных сетях с точки зрения формирования цифрового следа? А) При загрузке фотографий и видеозаписей ответственно и критично подойти к их форме и содержанию, воздерживаясь от отправки провокационных или включающих	ПР615	А, В

персональные данные материалов Б) Настроить фильтры приватности таким образом, чтобы загружать любые материалы и фотографии, и при необходимости удалять или скрывать их из общего доступа В) При обсуждении материалов и событий в комментариях и форумах формулировать свое мнение сдержанно и корректно, воздерживаясь от эмоциональных реакций и провокации сетевых конфликтов		
22. Какими принципами необходимо пользоваться при оценке степени достоверности источника? А) Обратить внимание на количество подписчиков, если подписчиков много - источник достоверен Б) Обратить внимание на то, кто является владельцем ресурса (организация, компания, публичное лицо) и оценить его репутацию, а также заинтересованность в искажении информации в свою пользу В) Изучить и сопоставить информацию в нескольких источниках на предмет расхождений и искажений данных	ПР615	Б, В

23. По каким признакам можно определить, что сайт, который вы просматриваете в Сети, является фишинговым – созданной злоумышленниками страницей, имитирующей официальный сайт компании, бренда, магазина или публичного лица? А) На странице сайта встречаются орфографические или грамматические ошибки Б) Интернет-адрес сайта содержит опечатки, искажения или дополнительные символы в сравнении с интернет-адресом официального сайта компании, бренда, магазина и т.д.	ПР615	А, Б, Г
В) У страницы или сайта есть подписчики Г) На сайте отсутствует контактная информация и способы обратной связи		
24. Какой закон устанавливает основные принципы противодействия терроризму, правовые и организационные основы профилактики терроризма и борьбы с ним, минимизации и (или) ликвидации последствий проявлений терроризма, а также правовые и организационные основы применения Вооруженных Сил Российской Федерации в борьбе с терроризмом? А) ФЗ «О противодействии терроризму» Б) ФЗ «Антитеррористический закон РФ» В) ФЗ «О безопасности»	ПР616	А
25. При штурме здания при освобождении заложников необходимо: А) лечь на пол лицом вниз Б) бежать навстречу тем, кто освобождает В) бежать от лиц, кто освобождает	ПР616	А

26. Террористическая деятельность включает в себя: А) планирование, финансирование, подготовку и организацию террористического акта Б) нормативно-правовую основу защиты личности, общества, государства В) подстрекательство к террору, вербовку, обучение террористов, организацию незаконного вооруженного формирования Г) пропаганду идей терроризма: распространение печатных, видеоматериалов, призывающих к террору Д) состояние защищенности здания, строения, сооружения, иного объекта, места массового пребывания людей	ПР616	А, В, Г, Д
27. К оружию массового поражения	ПР605	А, Г, Д, Е
относятся? (выбрать несколько верных вариантов) А) ядерное оружие Б) зажигательное оружие В) осколочные авиабомбы Г) биологическое оружие Д) химическое оружие Е) обычное оружие		

28. Какой день считается началом военной службы для призывника? А) день прибытия на сборный пункт военкомата; Б) день убытия из военкомата субъекта Российской Федерации к месту службы; В) день прибытия в воинскую часть; Г) день принятия Воинской присяги; Д) день зачисления в список личного состава воинской части	ПР606	Б
29. Под обороной государства понимается: А) вооруженная система государства, обеспечивающая защиту его интересов от агрессии со стороны других государств Б) система политических, экономических, военных, социальных, правовых и иных мер по подготовке к вооруженной защите и вооруженная защита Российской Федерации, целостности и неприкосновенности ее территории В) система военных реформ, направленных на совершенствование Вооруженных Сил государства для подготовки их к вооруженной	ПР603	Б
защите от агрессии		

30. Соотнесите имена конструкторов и изобретенное оружие: А) Ф.В. Токарев Б) С.Г. Симонов В) Г.С. Шпагин Г) М.Т. Калашников Д) В.А. Дегтярёв 1) СКС 2) ППШ 3) РПД 4) АК-74 5) СВТ	ПР607	А5; Б1; В3; Г4; Д3
31. Определяете режим функционирования РСЧС: ухудшение производственно-промышленной, радиационной, химической, биологической, гидрометеорологической и сейсмической обстановки и получение прогноза о возможности возникновения чрезвычайных ситуаций, угрозы войны: А) режим чрезвычайной ситуации Б) режим повышенной готовности В) режим повседневной деятельности	ПР602	Б
32. Гражданская оборона является: А) частью РСЧС Б) самостоятельной организацией	ПР6 02	А
В) объектовой подсистемой		

33. Что такое пешеходная зона? А) Территория, предназначенная для движения велосипедистов, начало и конец которой обозначены соответствующими дорожными знаками. Б) Это место, где дорога хорошо просматривается в обе стороны В) Территория, предназначенная для движения пешеходов, начало и конец которой обозначены соответствующими дорожными знаками	ПРб 10	В
34. Выберите правильный алгоритм действий, который сразу после ДТП водитель, причастный к нему, должен предпринять: А) включить аварийную сигнализацию; позвонить в спецслужбу; Б) немедленно остановить (не трогать с места) транспортное средство; включить аварийную сигнализацию; выставить знак аварийной остановки; не перемещать предметы, имеющие отношение к происшествию; при нахождении на проезжей части соблюдать меры предосторожности. В) предотвратить возможные негативные последствия и правильно оформить ДТП.	ПРб10	Б
35. Наличие пожарных извещателей или противопожарной сигнализации в доме или квартире позволит: А) повысить уровень контроля и быстро	ПРб12	А

заметить опасность Б) справится с неприятным запахом в доме или квартире В) быстро вызвать экстренные службы		
36. Определите вид ожога: его получают во время различных хозяйственных работ при контакте с кипящими или просто горячими жидкостями (водой, жидкой пищей, маслом), раскалёнными поверхностями бытовых электроприборов и открытым огнём: А) химический Б) электрический В) термический	ПР612	В
37. Определите подготовку, которая основывается на следующей воспитательной задаче: сформировать и закрепить уважительное отношение к строевой выучке как важнейшему традиционному атрибуту воинской службы: А) тактическая Б) строевая В) огневая	ПР604	Б

38. Дайте определение понятию «сбор отходов» А) прием или поступление отходов от физических или/и юридических лиц в целях дальнейших обработки, утилизации, обезвреживания, транспортирования, размещения таких отходов	ПР611	В
Б) временное складирование отходов на площадке юридического лица В) прием отходов в целях их дальнейших обработки, утилизации, обезвреживания, размещения лицом, осуществляющим их обработку, утилизацию, обезвреживание, размещение Г) предварительная подготовка отходов		
39. Выберите из списка те преступные деяния, которые в соответствии с российским законодательством относятся к экстремистской деятельности: А) Публичное оправдание терроризма и иная террористическая деятельность Б) Хищение денежных средств В) Массовое распространение, изготовление или хранение заведомо экстремистских материалов В) Ограничение свободы гражданина	ПР616	А, В

40. В каком случае лицо, участвовавшее в подготовке террористического акта, освобождается от уголовной ответственности? А) Ни при каких обстоятельствах Б) Если своевременным предупреждением органов власти или иным способом поспособствует предотвращению осуществления террористического акта В) В случае предотвращенной попытки бегства с места совершения преступления	ПР616	Б
41. Регулярное проявление агрессии со стороны более сильного человека, наделенного властью и статусом, по отношению к более слабому партнеру, который не может себя защитить – это ... А) насилие; Б) травля; В) манипуляция	ПР616	А

**Фонд оценочных средств по дисциплине
СГЦ.04 Физическая культура**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового контроля по учебному предмету физическая культура, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Результаты		
- умение использовать разнообразные формы и виды физкультурной деятельности для организации здорового образа жизни, активного отдыха и досуга;	выбор правильного варианта ответа	Тест № 1-3
- владение современными технологиями укрепления и сохранения здоровья, поддержания работоспособности, профилактики предупреждения заболеваний, связанных с учебной и производственной деятельностью;	выбор правильного варианта ответа	Тест № 4-6
- владение основными способами самоконтроля индивидуальных показателей здоровья, умственной и физической работоспособности, физического развития и физических качеств	выбор правильного варианта ответа	Тест № 7-9
- владение физическими упражнениями разной функциональной направленности, использование их в режиме учебной и производственной деятельности с целью профилактики переутомления и сохранения высокой работоспособности;	выбор правильного варианта ответа	Тест №10-12

- владение техническими приемами и двигательными действиями базовых видов спорта, активное применение их в игровой и соревновательной деятельности, готовность к выполнению нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)	выбор правильного варианта ответа	Тест №13-15

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий: 1 балл за правильный ответ

ответы

вопросы	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ответы	б	в	б	в	а	в	а	б	а
вопросы	10	11	12	13	14	15			
ответы	б	а	а	а	б	в			

Критерии оценки:

«5» (отлично)

Правильных ответов от 13 до 15

«4» (хорошо)

Правильных ответов от 10 до 12

«3» (удовлетворительно)

Правильных ответов от 7 до 9

«2» (неудовлетворительно)

Правильных ответов от 0 до 7

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

1. Здоровье?

- а) это когда все органы человеческого тела в порядке, функционируют в пределах нормы и даже могут при необходимости работать со значительным превышением нормы.
- б) это состояние полного физического, душевного и социального благополучия, а не только отсутствие болезни или физических дефектов.
- в) это преобладание у человека хорошего настроения, его уверенности в своем будущем, положительный настрой на преодоление трудностей и неблагоприятных ситуаций в отличие от упаднического настроения, вызывающего отрицательные эмоции и даже депрессию.

2. «Здоровый образ жизни»?

- а) это состояние полного физического, душевного и социального благополучия, а не только отсутствие болезни или физических дефектов.

б) это способность человека выполнять определенную физическую работу в течение длительного времени без снижения ее качества и производительности.

в) это индивидуальная система поведения человека, направленная на сохранение и укрепление его здоровья.

3. Что такое утомление?

а) свойства человека, обеспечивающие ему возможность совершить движения за минимально короткое время.

б) состояние организма, возникающее под влиянием той или иной работы и характеризующееся временным снижением работоспособности.

в) процесс повышения максимально возможной скорости сокращения мышц.

4. Целью здоровьесберегающей деятельности является:

а) стремление к укреплению здоровья обучающихся, развитию физических качеств;

б) укрепление психофизического здоровья обучающихся, развитие потребности в самосовершенствовании;

в) сохранение и укрепление здоровья обучающихся, развитие потребности в здоровом образе жизни.

5. На состояние здоровья студентов влияет группа факторов (укажите два правильных ответа):

а) внутривузовские;

б) медицинские;

в) общественные;

г) учебно-организационные;

д) личностные.

6. Здоровьесберегающая среда – это:

а) среда, содействующая улучшению физического и функционального состояния человека;

б) среда, способствующая нормализации психоэмоционального состояния человека;

в) среда, содействующая физическому, духовному и социальному благополучию человека.

7. В чём заключаются основные меры предупреждения травматизма при самостоятельных занятиях физической культурой?

а) В соблюдении правил поведения на спортивных сооружениях и подборе нагрузки, соответствующей функциональному состоянию;

б) в подборе физической нагрузки с учётом общего состояния организма и в периодической смене деятельности;

в) в чётком контроле над длительностью занятий и физической нагрузкой.

8. Что такое закаливание?

а) Укрепление здоровья;

- б)** приспособление организма к воздействиям внешней среды;
 - в)** зимнее плавание в проруби и хождение по снегу босиком.
- 9. Какой из приёмов больше подходит для контроля над функциональным состоянием организма во время занятий физическими упражнениями?
 - а)** Измерение частоты сердечных сокращений (до, во время и после окончания тренировки);
 - б)** периодическое измерение силы мышц кисти, массы и длины тела, окружности грудной клетки;
 - в)** подсчёт в покое и во время тренировочной работы частоты дыхания.
- 10. Каковы причины нарушения осанки?
 - а)** Неправильная организация питания;
 - б)** слабая мускулатура тела;
 - в)** увеличение роста человека.
- 11. Что нужно делать для предупреждения переутомления во время занятий физическими упражнениями?
 - а)** Правильно дозировать нагрузки и чередовать упражнения, связанные с напряжением и расслаблением;
 - б)** чередовать упражнения, связанные с напряжением и расслаблением;
 - в)** измерять пульс.
- 12. Истощение запасов витаминов в организме человека обозначается как
 - а)** авитаминоз;
 - б)** гипервитаминоз;
 - в)** переутомление.
- 13. Способность человека выполнять двигательные действия с большой амплитудой движений называется:
 - а)** гибкостью;
 - б)** ловкостью;
 - в)** выносливостью.
- 14. При помощи каких упражнений можно повысить выносливость?
 - а)** Общеразвивающие упражнения с возрастающей амплитудой движения;
 - б)** бег с различной скоростью и продолжительностью;
 - в)** эстафеты с набором различных заданий.
- 15. Какое движение (двигательное упражнение или тест) следует выбрать при оценке уровня силовых возможностей?
 - а)** Прыжки со скакалкой;
 - б)** длительный бег до 25-30 минут;
 - в)** подтягивание из виса на перекладине.

III УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основные печатные и/или электронные издания

1. Матвеев, А. П. Физическая культура : 10—11-е классы : базовый уровень: учебник / А.П. Матвеев — 4-е изд., испр. — Москва : Издательство «Просвещение», 2022. — 319 с. — ISBN 978-5-09-092097-1 — Текст : электронный // Образовательная платформа Лань. — URL: <https://e.lanbook.com/book/334646>
2. Аллянов, Ю. Н. Физическая культура : учебник для среднего профессионального образования / Ю. Н. Аллянов, И. А. Письменский. — 3-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-02309-1.
3. Зобкова, Е. А. Основы спортивной тренировки : учебное пособие для спо / Е. А. Зобкова. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 44 с. — ISBN 978-5-8114-7549-0.
4. Физическая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Конеева [и др.] ; под редакцией Е. В. Конеевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 599 с. — ISBN 978-5-534-13554-1.

Дополнительные источники

1. Муллер, А. Б. Физическая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Б. Муллер, Н. С. Дядичкина, Ю. А. Богащенко. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 424 с. — ISBN 978-5-534-02612-2.
2. Садовникова, Л. А. Физическая культура для студентов, занимающихся в специальной медицинской группе : учебное пособие для спо / Л. А. Садовникова, Л. А. Садовникова. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 60 с. — ISBN 978-5-8114- 7201-7.
3. Туревский, И. М. Физическая подготовка: сдача нормативов комплекса ГТО : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. М. Туревский, В. Н. Бородаенко, Л. В. Тарасенко. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 148 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11519-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495699>
4. Элективные курсы по физической культуре. Практическая подготовка : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. А. Зайцев, В. Ф. Зайцева, С. Я. Луценко, Э. В. Мануйленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13379-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496336>

**Фонд оценочных средств по дисциплине
СГЦ.05 Основы финансовой грамотности
I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине СГЦ.05 «Основы финансовой грамотности» студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
структуры семейного бюджета экономики семьи банковской системы и предлагаемых ею продуктов: кредит и депозит, инвестирование. расчетно-кассовых виды платежных средств. страхование и его виды. налоги (понятие, виды налогов, налоговые вычеты, налоговая декларация). правовые нормы для защиты прав потребителей финансовых услуг. признаки мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц. основы предпринимательства.	Выбор правильного варианта ответа	Тест №1-8 по разделам (по вариантам)
Умения		
применять знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях, профессиональной деятельности и организации предпринимательской деятельности, для планирования и развития собственного профессионального и личностного развития: составлять семейный бюджет и разрабатывать финансовый план, рассчитывать сроки осуществления финансовых		Тест №1-10 (по вариантам)

планов. - производить оплату с применением различных видов платежных средств. определять выгодность использования различных продуктов банков для различных целей. - выбирать продукты страхования; оформлять налоговую декларацию; оформлять документы для получения налогового вычета, рассчитывать его размер. нормативные основания по защите прав потребителей; выявлять и пресекать		

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Итоговая оценка, количество баллов (всего)

Отлично — 9-10 баллов

Хорошо — 7-8 баллов

Удовлетворительно — 5-6 баллов

Неудовлетворительно — менее 5 баллов

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тестовые задания:

Задание для самоконтроля:

1. Безналичные расчеты – это...: а) денежные расчеты путем записей по счетам в банках, когда деньги списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя; б) это расчеты, в которых реально участвуют наличные деньги, они производятся путем передачи денежных банкнот и монет одним лицом другому лицу во исполнение какого-либо гражданско-правового обязательства;
2. Принцип организации безналичных расчетов в Российской Федерации – это...: а) возвратности платежа; б) срочность платежа; в) принцип когнитивности.
3. Досрочный платеж – это...: а) выполнение денежного обязательства до истечения договорного срока; б) характеризует невозможность погасить денежное обязательство в намеченный срок и предполагает установление нового срока по данному платежу; в) возникает при отсутствии денежных средств у плательщика и невозможности получить банковский или коммерческий кредит при наступлении намеченного срока платежа.
4. Отсроченный платеж...: а) характеризует невозможность погасить денежное обязательство в намеченный срок и предполагает установление нового срока по данному платежу; б) возникает при отсутствии денежных средств у плательщика и невозможности получить банковский или коммерческий кредит при наступлении намеченного срока платежа; в) выполнение денежного обязательства до истечения договорного срока.
5. Просроченные платежи...: а) характеризуют невозможность погасить денежное обязательство в намеченный срок и предполагают установление нового срока по данному платежу; б) возникают при отсутствии денежных средств у плательщика и невозможности

получить банковский или коммерческий кредит при наступлении намеченного срока платежа; в) выполнение денежного обязательства до истечения договорного срока.

6. Безналичные расчеты проводятся: а) на основании расчетных документов установленной формы и с соблюдением соответствующего документооборота; б) на основании расписок плательщика и получателя средств; в) в порядке, оговоренном между плательщиком и получателем денежных средств; г) в порядке, который самостоятельно устанавливают коммерческие банки, плательщики и получатели средств.

7. В настоящее время наиболее распространенной формой безналичных расчетов в России являются: а) аккредитивы; б) платежные требования; в) платежные поручения; г) чеки.

8. Платежные поручения действительны в течение...: а) 5 дней; б) 10 дней; в) 3 дней; г) 15 дней.

9. Банком принимаются к исполнению платежные поручения от плательщиков только: а) при наличии разрешения на платеж от территориального управления Банка России; б) при наличии средств на счете плательщика; в) в том случае, если плательщик – коммерческая организация; г) в том случае, если плательщик и получатель средств обслуживаются в данном банке.

10. Форма расчетов представляет собой банковскую операцию, посредством которой банк-эмитент по поручению и за счет клиента на основании расчетных документов осуществляет действия по получению от плательщика платежа: а) инкассовая; б) аккредитивная; в) чековая; г) вексельная.

11. Аккредитив считается... при отсутствии определения: а) ордерным; б) безотзывным; в) классическим; г) отзывным.

12. Аккредитив – это...: а) письменное поручение одного кредитного учреждения другому о выплате определенной суммы физическому или юридическому лицу при выполнении указанных в поручении условий; б) представляют собой банковскую операцию, посредством которой банк (банк-эмитент) по поручению и за счет клиента на основании расчетных документов осуществляет действия по получению от покупателя денежных средств; в) расчетный документ, представляющий собой распоряжение плательщика обслуживающему его банку перевести определенную денежную сумму на счет получателя средств, открытый в этом или другом банке.

13. Форму бланков чековых книжек устанавливает: а) Центральный банк РФ; б) Министерство финансов РФ; в) Правительство РФ; г) Государственная Дума РФ.

14. Чек должен быть предъявлен к оплате в банк в течение: а) 5 дней; б) 10 дней; в) 3 дней; г) 15 дней.

15. Расчеты чеками между физическими лицами: а) допускаются; б) не допускаются; в) допускаются при разрешении Банка России; г) допускаются, если чеки именные.

16. Чек, платеж по которому совершается только в пользу лица, указанного в чеке, именуется: а) ордерным; б) предъявительским; в) ассигнационным; г) именным.

Задача № 1

Галина использует для покупок дебетовую карту с овердрафтом (возможностью перерасхода средств) в размере 20 000 руб. Процентная ставка по овердрафту составляет 20 % годовых, проценты начисляются со дня использования овердрафта. При запросе остатка по счету овердрафт включается в общую сумму доступных средств (вместе с собственными деньгами владельца карты). Галина увидела, что на ее карте есть 25 000 руб., и расплатилась за покупки на общую сумму 15 000 руб. Больше года Галина картой не пользовалась и об этой операции забыла, но неожиданно получила от банка сообщение о просроченной задолженности. Какую сумму с учетом основного долга и процентов должна заплатить Галина, если с момента использования овердрафта прошло 372 дня? Ответ округлите до целых чисел.

Задача № 2

Надежда любит путешествовать и хочет слетать в Париж. Она оформила банковскую карту с возможностью получения бонусов (бонусных миль) от крупной российской авиакомпании, которые можно обменивать на авиабилеты. За каждые 35 руб., которые она тратит, рассчитываясь картой, авиакомпания добавляет ей 4 мили. При снятии наличных в банкомате и оплате коммунальных услуг мили не начисляются. Билет до Парижа и обратно может быть оформлен за 30 000 миль. Ежемесячно на ее карту поступает зарплата в размере 38 000 руб. 30 % этой суммы она снимает наличными, на коммунальные платежи она тратит в среднем 5 600 руб. в месяц, остальное расходует на безналичные покупки. Через сколько месяцев она может получить свой премиальный билет?

Вопросы и задания по разделам:

Раздел. Семейный бюджет

Темы эссе

Выберите одно из предложенных ниже высказываний и изложите свои мысли (свою точку зрения, отношение) по поводу поднятой проблемы. Приведите необходимые аргументы для обоснования своей позиции.

1. «Деньги ведь что ёж, которого легко словить, но непросто удержать». (К. Элиан)
2. «Думай, прежде чем вкладывать деньги, и не забывай думать, когда уже вложил их». (Ф. Дойл)
3. «Тех, кто не желает брать на себя ответственность за свою финансовую жизнь прямо сейчас, ждёт безрадостное существование в будущем». (Р. Кийосаки).
4. «Сколько всяких ходов и выходов в этом финансовом мире! Целый лабиринт подземных течений! Немного прозорливости, немного сметки, немного удачи — время и случай — вот что по большей части решает дело». (Т. Драйзер)
5. «Нажить много денег — храбрость; сохранить их — мудрость, а умело расходовать их — искусство». (Б. Авербах)
6. «Цель денег — не праздность, а умножение средств для полезного служения». (Г. Форд)
7. «Помните, что деньги обладают способностью размножаться». (Б. Франклин)
8. «Деньгами надо управлять, а не служить им». (Л. А. Сенека)
9. «Щедрость доходнее скупости». (Л. Фейхтвангер).
10. «Если хочешь быть богатым, нужно быть финансово грамотным». (Р. Кийосаки)

Раздел. Страхование

Вариант 1

Отметьте правильный ответ.

1. Участие в системе ОМС не даёт вам право:
 - а) на выбор страховой компании;
 - б) на получение бесплатной первичной медико-санитарной помощи за пределами города проживания в РФ;
 - в) на выбор поликлиники и лечащего врача;
 - г) на бесплатное медицинское обслуживание за границей.
2. Система ДМС работает:
 - а) за счёт распределения рисков одного застрахованного на большую группу страхователей;
 - б) за счёт государственного финансирования;
 - в) за счёт диверсификации рисков и гарантий ССВ;
 - г) благодаря счастливому стечению обстоятельств.

3. В России к имущественному страхованию не относится:
- а) каско;
 - б) ОСАГО;
 - в) ОМС;
 - г) страхование ответственности за причинение вреда третьим лицам.
4. Если вы купили автомобиль, вы обязаны приобрести страховой полис:
- а) каско;
 - б) ОСАГО;
 - в) ОМС;
 - г) ДМС.
5. Какое утверждение об ОСАГО является неверным?
- а) Владелец автомобиля обязан приобрести полис ОСАГО не позднее 10 дней после возникновения права владения транспортным средством.
 - б) Полис ОСАГО можно приобрести в компании, занимающейся автострахованием.
 - в) Владельцу полиса каско не обязательно приобретать полис ОСАГО.
 - г) Приобретение полиса каско не освобождает от обязанности покупки полиса ОСАГО.

Напишите эссе на основе следующего высказывания.

6*. «Единственный заслуживающий доверия предсказатель судьбы, которого я когда-нибудь знал, – это агент по страхованию жизни»

(Теодор Рузвельт). Как вы понимаете смысл высказывания? Согласны ли вы с мнением автора? Представьте своё мнение.

* Здесь и далее в проверочных работах значком * обозначены задания повышенного уровня сложности.

Вариант 2

Отметьте правильный ответ.

1. Ваш полис ОМС действует:
- а) только в вашей районной поликлинике;
 - б) только в вашем городе;
 - в) в любой лечебной организации на территории РФ, входящей в систему ОМС;
 - г) в любой стране мира.
2. Страховая компания рассчитывает стоимость полиса ДМС:
- а) в зависимости от водительского стажа клиента;
 - б) в зависимости от возраста и состояния здоровья клиента;
 - в) в зависимости от стоимости полиса ОМС;
 - г) по постановлениям Министерства здравоохранения РФ.
3. Страхование жизни – это:
- а) вид страхования гражданской ответственности;
 - б) вид обязательного медицинского страхования;
 - в) вид личного страхования и способ накопления сбережений;
 - г) вид добровольного медицинского страхования.
4. Чтобы пользоваться автомобилем, необходимы:
- а) водительское удостоверение и полис ОСАГО;
 - б) водительское удостоверение и полис ДМС;
 - в) только водительское удостоверение;
 - г) полисы обязательного страхования: ОСАГО и ОМС.
5. Какое утверждение о каско является неверным?

- а) Чем больше стаж водителя, тем дешевле обойдётся ему полис каско.
- б) Чем меньше стаж водителя, тем дороже обойдётся ему полис каско.
- в) Отсутствие на автомобиле противоугонных систем повышает цену страхования по риску «угон».
- г) Отсутствие у водителя страховых случаев повышает цену страхования по риску «ущерб».

Напишите эссе на основе следующего высказывания.

6*. «То, что раньше для рыцаря был укреплённый замок, сегодня для рядового гражданина являет социальное страхование» (Вильгельм Швебель). Как вы понимаете смысл высказывания? Согласны ли вы с мнением автора? Выскажите своё мнение.

Ответы и комментарии

Вариант 1

1. г. 2. а. 3. в. 4. б. 5. в.

6*. Критерии оценивания:

- 1) использованы знания, полученные при изучении модуля 3;
- 2) использован личный опыт обучающегося или его семьи;
- 3) отмечена необходимость добровольного и обязательного страхования в различных сферах жизни и его потенциальные выгоды;
- 4) представлено собственное мнение обучающегося.

Вариант 2

1. в. 2. б. 3. в. 4. а. 5. г.

6*. Критерии оценивания (см. вариант 1

Раздел . Банковская система РФ

БАНКИ: ЧЕМ ОНИ МОГУТ БЫТЬ ВАМ ПОЛЕЗНЫ В ЖИЗНИ

ТЕСТЫ

1. Кредитная организация, которая на основе специального разрешения (лицензии) Центрального банка осуществляет банковские операции, — это:

- А) Центральный банк
- Б) Коммерческий банк
- В) Депонент
- Г) Страховая компания

*21. Что из перечисленного ниже не является активом банка?

- А) Кредиты промышленным предприятиям
- Б) Кредиты домашним хозяйствам
- В) Депозиты физических и юридических лиц
- Г) Акции транснациональной корпорации

3. Ставка процента по депозитам и кредитам, предлагаемая банком, — это:

- А) Номинальный процент
- Б) Эффективный процент
- В) Реальный процент
- Г) Сложный процент

4. Банковская система в рыночной экономике состоит из:

- А) Центрального банка и Министерства финансов
- Б) Большого количества коммерческих банков
- В) Центрального банка и коммерческих банков
- Г) Коммерческих банков и правительства

5. Пассивные операции — это:

- А) Операции банка, направленные на привлечение банками во вклады денежных средств физических и юридических лиц, открытие и ведение их банковских счетов
- Б) Единство активов и их структуры, с одной стороны, и пассивов и их структуры, с другой стороны, отражающие объёмы различных операций банка
- В) Операции банка, осуществляемые в форме кредитования фирм и домашних хозяйств, покупки ценных бумаг, инвестирования в реальный сектор экономики
- Г) Операции, направленные на контроль коммерческих банков со стороны Центрального банка
6. Депозит — это:
- А) Активы, размещенные на хранение
- Б) Запись, используемая для учёта финансовых операций
- В) Деньги, которые банк дал в кредит фирме
- Г) Процент, под который Центральный банк даёт кредит коммерческим банкам
7. Счёт или вклад, используемый для текущих платежей и расчётов, — это:
- А) Накопительный вклад
- Б) Вклад до востребования
- В) Срочный вклад
- Г) Сберегательный вклад
8. Что из перечисленного не относится к документам банковского вклада?
- А) Договор
- Б) Сберегательный сертификат
- В) Сберкнижка
- Г) Облигация
9. Максимальная сумма возмещения по вкладам в РФ на начало 2014 г. составляет:
- А) 400 тыс. р.
- Б) 500 тыс. р.
- В) 700 тыс. р.
- Г) 100 тыс. р.
10. Что из перечисленного не относится к условиям банковского вклада?
- А) Валюта, в которой делается вклад
- Б) Место проживания (населённый пункт) на территории государства
- В) Срок вклада
- Г) Процент, который вкладчик получает вместе с суммой вклада
11. Что из перечисленного не относится к условиям кредита?
- А) Бессрочность
- Б) Платность
- В) Возвратность
- Г) Обеспеченность
12. Кто из перечисленных субъектов не относится к кредитору?
- А) Банк ВТБ24, предоставивший кредит фирме ООО «Дом» на сумму 1 млн р.
- Б) Гражданин Иванов И.И., взявший кредит 100 тыс. р. в Газпромбанке.
- В) Гражданин Петров, занявший гражданину Сидорову М. И. 50 тыс. р.
- Г) Банк «Авангард», в котором гражданин Бобров С. Ю. взял кредит на автомобиль
13. Кредит, предоставляемый банком на приобретение товаров (работ, услуг) для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд, — это:

А) Образовательный кредит

Б) Автокредит

В) Потребительский кредит

Г) Ипотечный кредит

14. Аннуитетный платёж — это:

А) Сокращающий ежемесячные платежи, при которых основная сумма погашается равными частями, а процент начисляется на остаток задолженности

Б) Платежи, зависящие от ставки рефинансирования Центрального банка

В) Платежи, увеличивающиеся по мере выплаты кредита

Г) Равные ежемесячные платежи, включающие платежи основной суммы и процента

15. Если заёмщик не выполняет кредитные обязательства, то банк для истребования суммы займа и суммы процентов имеет право обратиться в:

А) Полицию

Б) Суд

В) Нотариальную контору

Г) Прокуратуру

16. Ипотека — это:

А) Кредит на приобретение потребительских товаров и услуг

Б) Срочный вклад в банке

В) Кредит под залог недвижимости

Г) Кредит на покупку оборудования

17. Денежная сумма, которую заёмщик вносит в счёт причитающихся с неё по договору платежей как доказательство заключения и обеспечение исполнения обязательств по ипотеке, — это:

А) Депозит

Б) Процент по кредиту

В) Вклад

Г) Задаток

18. Что из перечисленного не относится к недвижимости?

А) Земельный участок 10 га у берега реки

Б) Квартира в центре города

В) Акции компании ОАО «Новый дом»

Г) Разведанные залежи газа в Западной Сибири

19. Что из перечисленного не относится к факторам, влияющим на размер ипотечного кредита?

А) Политические взгляды заёмщика

Б) Доход

В) Наличие и размер первоначального взноса

Г) Оценочная стоимость закладываемого имущества

20. Способность заёмщика своевременно и полностью оплачивать свои финансовые обязательства за счёт собственных средств — это:

А) Дееспособность

Б) Обеспеченность

В) Платёжеспособность

Г) Богатство

21. Посредник между клиентом банка и фондовым рынком, где продаются ценные бумаги, — это:

А) Консультант

Б) Вкладчик

В) Акционер

Г) Брокер

22. Электронное средство платежа, привязанное к текущему счёту клиента для покупок в пределах остатка средств на счёте, — это:

А) Универсальная карта

Б) Дебетовая карта

В) Кредитная карта

Г) Депозит

23. Набор услуг банка по размещению денег и других активов клиентов — это:

А) Брокерское обслуживание

Б) Управление благосостоянием

В) Депозитарное обслуживание

Г) Ипотечный кредит

24. Электронное средство платежа, удостоверение доступа к счёту в банк — это:

А) Банковская карта

Б) Электронные деньги

В) Банкноты

Г) Облигация

25. Что из перечисленного не может входить в портфель инвестиций?

А) Ценные бумаги

Б) Паи пифов

В) Депозит

Г) Кредит

БАНКИ: ЧЕМ ОНИ МОГУТ БЫТЬ ПОЛЕЗНЫ В ЖИЗНИ

ЗАДАНИЯ

1. Определите несколько правильных ответов:

Что из перечисленного является примером товарных денег?

А) Серебряные монеты

Б) Корова в Древней Греции

В) Банкнота

Г) Ценная бумага

Д) Ракушки, использующиеся в качестве средства обращения

Е) Счёт в коммерческом банке

*2. Вставьте буквы ответа в соответствующие столбцы:

Что из перечисленного относится к деятельности Центрального банка, а что — к деятельности коммерческого банка?

А) Осуществление эмиссии наличных денег

Б) Кредитование фирм

В) Установление правил расчётов и банковских операций

Г) Обслуживание счетов государственного бюджета

Д) Приём денежных средств населения во вклады

Е) Открытие счетов для физических лиц

Ж) Управление золотовалютными резервами

З) Регистрация и надзор за деятельностью кредитных организаций, регистрация их эмиссий ценных бумаг

И) Осуществление расчётов между фирмами

К) Составление платёжного баланса

Центральный банк Коммерческий банк

3. Ответьте на вопрос:

Как называется главный банк страны, имеющий исключительное право

на эмиссию национальной валюты и контролирующий деятельность других банков?

*4. Вставьте пропущенные слова:

Баланс банка

5. Вставьте буквы ответа в соответствующие столбцы:

Что из перечисленного относится к характеристикам вклада до востребования, а что — к характеристикам срочного вклада?

А) Неограниченный срок вклада

Б) Высокий процент по вкладу (сопоставим с темпами инфляции)

В) Досрочное закрытие возможно, но с потерей процента

Г) Вклад предназначен для текущих платежей и расчётов

Д) Срок вклада ограничен договором (например, на 1 год, 3 года или 5 лет)

Е) Процент по вкладу минимальный, значительно меньше нормы инфляции (например, 0,01 %)

Ж) Досрочное закрытие возможно без потери процента

З) Частичное снятие запрещено или обговаривается в договоре

Вклад до востребования Срочный вклад

6. Вставьте буквы ответа в соответствующие столбцы:

Соотнесите цель вклада с соответствующим этой цели видом вклада:

А) Для регулярных платежей

Б) Для непредвиденных расходов

В) Для накопления на большую покупку

Г) Для получения гарантированного дохода

1. Сберегательный вклад

2. Накопительный вклад

3. Вклад до востребования

4. Расчётный счёт

АБВ Г

ТЕМЫ ЭССЕ

Выберите одно из предложенных ниже высказываний и изложите свои мысли (свою точку зрения, отношение) по поводу поднятой проблемы.

Приведите необходимые аргументы для обоснования своей позиции.

1. «Получается, что наши деньги отданы на милость кредитным операциям банков, которые дают в долг не деньги, а лишь обещания

выплатить деньги, которых у них нет». (И. Фишер)

2. «Банк — это такое место, где вам дадут зонтик в ясную погоду и попросят вернуть его, когда начнётся дождь». (Р. Фрост)

3. «Центральный банк — это банк, при помощи которого государство вмешивается в дела частных банков и который, в отличие от них, может сам печатать нужные ему деньги». (К. Гепперт и К. Пат)

4. «Кто кладёт деньги в банк, не должен забывать, что он просто седок, а вожжи в руках у банка». (В. Швебель)

5. «Денег на его банковском счету было мало, но счета у него были во всех банках». (В. Афонченко)

6. «Люди старой закалки в депозитные ячейки банков помещают на сохранение стеклянные банки с купюрами». (Ю. Татаркин)

7. «Время — деньги». (Б. Франклин)

8. «Банк — это место, где вам дадут денег взаймы, если вы докажете, что они вам не нужны». (Б. Хоуп)

9. «Финансист — это ростовщик с фантазией». (А. Пинеро)

10. «Банковский процент не знает ни отдыха, ни богослужений, он работает и по ночам, и в воскресенье, и даже в дождливые дни». (Б. Шоу)

11. «Лучшие критики банков — это бывшие заёмщики». (В. Борисов)
12. «Банковские учреждения опаснее, чем готовые к сражению войска». (Т. Джефферсон)
13. «Иногда деньги слишком дорого стоят». (Р. Эмертон)
14. «Люди стали жить дольше. Причина этого, несомненно, в широком распространении ипотеки сроком на 30 лет». (Д. Ларсен)
15. «Чтобы ваш бумажник стал толще, выбросьте из него все кредитные карточки». (Р. Орбен)
16. «Бумеранг и кредитные карточки, вероятно, изобрёл один и тот же человек». (Автор неизвестен)

ФОНДОВЫЙ РЫНОК: КАК ЕГО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДЛЯ РОСТА ДОХОДОВ

Раздел . Фондовый рынок

ТЕСТЫ

1. Удостоверение права на имущество — это:
 - А) Эмитент
 - Б) Вклад
 - В) Паспорт
 - Г) Ценная бумага
2. Что из перечисленного ниже не относится к признакам ценной бумаги?
 - А) Закрепление имущественных прав
 - Б) Обеспеченность золотом
 - В) Обладание равными правами внутри одного выпуска
 - Г) Размещение выпусками
3. Ценная бумага, закрепляющая право её владельца на часть собственности в предприятии — это:
 - А) Облигация
 - Б) Акция
 - В) Чек
 - Г) Сберегательная книжка
4. Облигация — это:
 - А) Государственная ценная бумага, предназначенная для обмена на активы государственных предприятий, передаваемых в частные руки в процессе приватизации
 - Б) Ценная бумага, закрепляющая право её владельца на часть собственности в предприятии
 - В) Ценная бумага, закрепляющая право её владельца на возврат долга
 - Г) Ценная бумага, свидетельствующая о сумме денежных средств, хранящихся в банке
5. Налог на прирост капитала — это:
 - А) Налог на прибыль коммерческих предприятий
 - Б) Налог на разность между ценой продажи и ценой покупки акции, Недвижимости или другого имущества
 - В) Налог на товары и услуги, устанавливаемый в виде надбавки к цене или тарифу
 - Г) Налог на сумму цены продажи и цены покупки акции, недвижимости или другого имущества
6. Рынок, на котором осуществляется купля-продажа ценных бумаг — это:
 - А) Рынок сырья
 - Б) Рынок рабочей силы
 - В) Фондовый рынок
 - Г) Товарный рынок

7. Фондовая биржа — это:

- А) Место, где продаются и покупаются продовольственные товары
- Б) Фирма-организатор торговли на рынке ценных бумаг
- В) Посредник между продавцом и покупателем промышленных товаров
- Г) Покупатель ценных бумаг

*8. Регистрация ценных бумаг на бирже на условиях соблюдения их эмитентом установленных правил и включение их в котировальный список — это:

- А) Лизинг
- Б) Листинг
- В) Демпинг
- Г) Ликвидность

9. Что из перечисленного ниже не относится к таким профессиональным участникам фондового рынка, как к посредникам?

- А) Брокеры
- Б) Дилеры
- В) Управляющие
- Г) Клиринговая палата

10 Доверительный управляющий — это:

- А) Организация, совершающая сделки с ценными бумагами от имени и за счёт клиента брокерского обслуживания
- Б) Юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, торгующее ценными бумагами от своего имени и за свой счёт
- В) Фирма при бирже, которая оказывает услуги по фиксированию купли-продажи ценных бумаг, хранению сертификатов ценных бумаг и учёту перехода прав на них
- Г) Фирма, которая от своего имени, но в интересах клиента управляет его деньгами, ценными бумагами и полученной прибылью

11. Набор инвестиций в различные инструменты, сформированный в соответствии с определённой стратегией — это:

- А) Акции
- Б) Банковский вклад
- В) Кредит
- Г) Инвестиционный портфель

12. Финансисты выделяют несколько категорий инвесторов. К ним не относится:

- А) Либеральный инвестор
- Б) Консервативный инвестор
- В) Умеренный инвестор
- Г) Агрессивный инвестор

13. FOREX — это рынок, на котором осуществляются сделки куплипродажи:

- А) Акции крупнейших компаний
- Б) Нефти
- В) Валюты
- Г) Только евро и долларов

14. У вас было 100 долларов, в обменном пункте вам за них дали 80 евро. Какой обменный курс вам был предложен?

- А) 1,25 доллара за 1 евро
- Б) 2 доллара за 1 евро
- В) 0,75 доллара за 1 евро
- Г) 1 доллар за 1 евро

15. Обменный курс валют — это:

- А) Разница между ценой покупки и ценой продажи валюты
- Б) Цена единицы одной валюты, выраженная в другой валюте

- В) Отношение остатка на брокерском счёте инвестора к его открытой позиции в долларовом эквиваленте
Г) Цена акций, выраженная в евро

ФОНДОВЫЙ РЫНОК: КАК ЕГО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДЛЯ РОСТА ДОХОДОВ

1. Определите несколько ответов:

Что из перечисленного ниже относится к функциям фондовой биржи?

- А) Организация первичного размещения ценных бумаг
Б) Установление рыночных цен ценных бумаг
В) Продажа имущества при приватизации
Г) Установление налогов на доходы, получаемые от ценных бумаг
Д) Организация вторичных торгов ценными бумагами
Е) Эмиссия ценных бумаг
Ж) Организация и проведение торгов в секции товарного рынка

З) Продажа имущества при банкротстве

2. Продолжите фразу:

Фирма, занимающаяся расчётами по сделкам с ценными бумагами, — это

.

*3. Выполните задание:

Федеральная служба по финансовым рынкам — это орган исполнительной власти, регулирующий отношения в сфере торговли ценными бумагами. Перечислите три наиболее важные, на ваш взгляд, функции этого государственного органа.

4. Выполните задание:

Доступ к фондовому рынку можно получить только через посредника — фирму или электронную платформу. Можно работать на рынке самому, используя онлайн-платформы. Перечислите три известные вам онлайн-платформы.

Раздел .Фондовый рынок. ПРАКТИЧЕСКИЕ МИНИ-ЗАДАЧИ

1. Вы хотели бы узнать номинальную цену акции компании «N». Уставный капитал компании — 120 000 тыс. р. Акции всего выпущено

1 000 тыс. единиц. Какова в этом случае будет номинальная цена одной акции?

2. Вы купили пакет акций компании «L» за 200 тыс. р. год назад. Пакет составляет 4 тыс. акций. Сегодня акции этой компании стоят 75 р. за одну акцию. Какой доход вы получите, если продадите акции сегодня?

3. У вас есть пакет акций компании «S». Пакет составляет 100 акций.

За прошедший год компания решила выплатить своим акционерам дивиденд в размере 50 % от прибыли, а остальное направить на развитие предприятия. Всего выпущено 10 тыс. акций, размер прибыли —

100 млн р. Какой доход от акций вы получите по итогам года?

4. Сколько рублей составит налог на прирост капитала, если вы купили пакет акций за 200 тыс. р., цена акций при продаже выросла на 20 %?

5. У вас есть 300 тыс. р. Вы бы хотели вложить эти деньги в ценные бумаги, но пока не определились, какие именно ценные бумаги будете покупать. Так, вы проанализировали рынок и выявили следующие варианты:

- акции компании «F», отличающиеся существенной нестабильностью (цены в течение года колеблются на 100 %);
- акции компании «K», отличающиеся стабильным, но не значительным ростом (цены за год выросли на 10 %);
- облигации компании «W» с гарантированным доходом в 8 %.

Какой вариант вы выберете, свой ответ обоснуйте.

6. Вы хотели бы осуществить инвестирование в российские ценные бумаги. Для принятия решения об эффективности вложений необходимо выявить тенденции изменения фондового рынка. Как вы это будете делать?

Опишите кратко 4 шага.

7. Вы хотели бы вложить деньги в российские ценные бумаги, для этого решили проанализировать изменение индекса российского фондового рынка. Найдите информацию за последние 5 лет и сделайте три вывода на основе анализа графика. Как данный анализ повлияет на ваше решение?

8. Вы решили принять участие в деятельности фондового рынка в качестве инвестора. К какому участнику фондового рынка вы обратитесь

ТЕМЫ ЭССЕ

Выберите одно из предложенных ниже высказываний и изложите свои мысли (свою точку зрения, отношение) по поводу поднятой проблемы. Приведите необходимые аргументы для обоснования своей позиции.

1. «Тот, кто всегда в выигрыше, — не настоящий игрок». (М. Монтень)
2. «Нет ничего горше, чем смотреть на трейдера, который, вместо того чтобы, имея синицу в натруженных руках, вовремя закрыться и пойти спать, к утру размазывает по потному лицу горькие слёзы несбывшихся надежд, глядя на журавля, проплывающего высоко в небе в сторону дома, где живёт г-н Дж. Сорос».
3. «Биржевой спекулянт — человек, изучающий будущее и действующий до того, как оно наступит». (Б. Барух)
4. «Падение биржи приносит не меньший материальный ущерб, чем падение астероида». (Б. Кригер)
5. «От спекуляций на бирже следует воздерживаться в двух случаях: если у вас нет средств и если они у вас есть». (М. Твен)

Раздел. Налоги

ТЕСТЫ

1. Обязательный, индивидуально безвозмездный платёж, взимаемый с физических и юридических лиц в целях финансирования деятельности государства, — это:
А) Налоговая база
Б) Объект налогообложения
В) Налог
Г) Налогоплательщик
2. Объект налогообложения — это:
А) Величина налога на единицу налоговой базы
Б) Сумма дохода, с которой должен быть уплачен налог
В) Цена труда работника
Г) Предмет (имущество, доход, прибыль), на который накладывается налог
3. Что из перечисленного относится к федеральным налогам?
А) Налог на доходы физических лиц
Б) Налог на имущество
В) Транспортный налог
Г) Земельный налог
4. В современной России ставка налога на доходы физических лиц — резидентов РФ составляет:
А) 9 %
Б) 12 %

В) 13 %

Г) 15 %

5. Как называется основной документ (нормативно-правовой акт), определяющий главные принципы функционирования налоговой системы РФ?

А) Конституция РФ

Б) Гражданский кодекс РФ

В) Налоговый кодекс РФ

Г) Бюджетный кодекс РФ

6. ИНН — это:

А) Идентификационный номер налога

Б) Иной номер налога

В) Индивидуальный номер налогоплательщика

Г) Идентификационный номер налогоплательщика

7. Документ с данными о полученных доходах и произведённых расходах, источниках доходов, налоговой базе, налоговых льготах, сумме налога и другой информацией, нужной для исчисления и уплаты налога, — это:

А) Налоговая декларация

Б) ИНН

В) Налоговое свидетельство

Г) Налоговая страховка

8. В каком из перечисленных случаев вам не нужно подавать декларацию о доходах?

А) Если вы получаете доход за сдаваемую в аренду вами квартиру

Б) Если вы имеете доход от репетиторской деятельности

В) Если вы выиграли приз стоимостью 12 тыс. р.

Г) Если вы работаете по найму, и бухгалтерия предприятия переправляет подоходный налог в налоговую службу от вашего лица

9. Код места вашей регистрации по Общероссийскому классификатору объектов административно-территориального деления — это:

А) ОКАТО

Б) ЕГРЮЛ

В) ИНН

Г) ОКАТОД

10. Централизованная система контроля за соблюдением законодательства, правильностью исчисления, полнотой и своевременностью уплаты налогов и сборов — это:

А) Налоговый кодекс

Б) Миграционная служба

В) Правительство

Г) Налоговые органы

11. Налоговый вычет — это:

А) Налог, взимаемый с доходов физических лиц

Б) Имущество, подлежащее налогообложению

В) Сумма дохода, остающаяся за вычетом налога

Г) Сумма налога, на которую можно уменьшить доход, с которого взимается налог

12. Налоговые вычеты применяются только к:

А) Доходам, которые облагаются НДФЛ по ставке 13 %

Б) Доходам юридических лиц

В) Расходам государственного бюджета

Г) Доходам, получаемым иностранными гражданами на территории РФ

13. Что из перечисленного не относится к видам социальных налоговых

вычетов?

- А) Расходы на лечение
- Б) Расходы на покупку квартиры
- В) Расходы на обучение
- Г) Расходы на страхование

14. Вы можете получить вычет по расходам на обучение не более:

- А) 50 тыс. р. в год
- Б) 60 тыс. р. в год
- В) 50 тыс. р. в месяц
- Г) 5 тыс. р. в год

15. Кто из перечисленных граждан не имеет права на получение налогового вычета на ребёнка?

- А) Гражданин Иванов, являющийся отцом 10-летнего Саши
- Б) Гражданка Петрова, являющаяся матерью 4-летнего Вани
- В) Гражданка Котова, являющаяся опекуном 12-летней Юли

ЗАДАНИЯ

1. Определите несколько правильных ответов:

Что из перечисленного относится к обязанностям налогоплательщика?

- А) Платить налоги
- Б) Встать на учёт в налоговых органах
- В) Раскрывать коммерческую тайну при первом требовании налогового органа
- Г) Уничтожать финансовые документы по истечении 4 лет
- Д) Вести учёт своих доходов, расходов и объектов налогообложения
- Е) Участвовать в выборах органов местного самоуправления
- Ж) Представлять в налоговый орган по месту учёта налоговые декларации

3) Представлять в налоговые органы документы, необходимые для исчисления налогов

И) Выполнять требования налогового органа об устранении нарушений законодательства о налогах

К) Составлять и подавать декларацию о доходах во всех случаях, даже если бухгалтерия, где вы работаете, уплачивает НДФЛ

Л) В течение 4 лет хранить документы, необходимые для исчисления налогов

1. Что из перечисленного по закону облагается транспортным налогом?

- А) Автомобиль «Лада-Калина»
- Б) Проездной билет на автобус
- В) Снегоход «Буран»
- Г) Вертолёт
- Д) Собственная квартира гражданина Петрова С. И.
- Е) Яхта «Морская»
- Ж) Промысловое речное судно

3) Лодка на вёслах

4. Укажите три любых случая, при которых необходимо заполнять налоговую декларацию.

5. Продолжите фразу:

Сайт федеральной налоговой службы: [www. .ru](http://www.nalog.ru)

6. Вы получили код ИНН: 772876895467.

Найдите код субъекта, в котором вы зарегистрированы:

Найдите номер вашей налоговой инспекции:

7. Определите несколько правильных ответов:

Что из перечисленного относится к видам налоговых вычетов?

- А) По ценным бумагам
- Б) Стандартные
- В) Индивидуальные
- Г) Социальные
- Д) Экономические
- Е) Положительные
- Ж) Имущественные
- З) Профессиональные

8. Выполните задание:

Напишите три известных вам случая, в которых гражданин может претендовать на получение имущественного налогового вычета.

9. Продолжите фразу:

Для получения налоговых вычетов необходимо заполнить и представить в налоговые органы налоговую декларацию по форме .

10. Определите несколько правильных ответов:

Какие из перечисленных ниже видов юридической ответственности могут быть применены к правонарушителю в сфере налогового права?

- А) Штраф
- Б) Исправительные работы
- В) Лишение свободы
- Г) Общественное порицание
- Д) Лишение лицензии
- Е) Запрет выезда из РФ

11. Продолжите фразу:

Документ, который налоговый орган присылает налогоплательщику, содержащий напоминание о неуплате налогов, называется .

12. Ответьте на вопрос:

В какой орган государственной власти обратится налоговая инспекция, в случае если налогоплательщик отказывается уплачивать налоги?

ПРАКТИЧЕСКИЕ МИНИ-ЗАДАЧИ

1. Вы устроились на работу. В Трудовом договоре прописана заработная плата в размере 16 тыс. р. с последующим повышением: через год: 20 тыс. р., ещё через год 24 тыс. р. Сколько тысяч рублей составит ваш «чистый доход» за 3 года? Какую сумму налога вы заплатите за первый год работы, за второй год и за третий год? Сколько всего рублей составит ваш подоходный налог за 3 года вашей работы на предприятии?

ТЕМЫ ЭССЕ

Выберите одно из предложенных ниже высказываний и изложите свои мысли (свою точку зрения, отношение) по поводу поднятой проблемы. Приведите необходимые аргументы для обоснования своей позиции.

1. «Благосостояние государства определяют вовсе не те суммы, которые государство собирает с граждан в качестве различных сборов и налогов, а те, которые государство оставляет гражданам». (Лоранд Этвеш)

2. «Никакое общество никогда не в состоянии обходиться без налогов». (Франческо Саверио Нити)

3. «Налогообложение — это наиболее гибкий и эффективный, но и весьма опасный инструмент социальной политики. Необходимо очень точно знать, что делаешь, ибо в противном случае результат

будет мало сходен с намерениями». (Гуннар Карл Мюрдаль)

4. «Государь, взимающий со своих подданных несправедливые налоги, рискует остаться либо без налогов, либо без подданных».

(Дени Дидро)

5. «Сборщик налогов никогда не бывает желанным гостем, даже тогда, когда он является непосредственным представителем местной

или центральной власти». (Рикетти де Мирабо, Оноре Габриель)

6. «Налоги — это цена, которую мы платим за возможность жить в цивилизованном обществе». (Оливер Уэнделл Холмс-старший)

7. «Как бы ни был велик налог, но если он ложится на всех пропорционально, то никто не теряет из-за него какого-либо богатства.

Что сердит людей больше всего — что они платят налогов больше, чем их соседи». (Уильям Петти)

8. «Будет справедливо, если подданные оплатят то, чем обеспечивается их собственное благополучие». (Фома Аквинский)

9. «Совершенно ясно и признано всеми, что все подданные государства нуждаются в его защите, без которой они не могут существовать, и государь, глава и правитель страны, не может дать им эту защиту, если подданные не доставляют ему необходимых средств».

(Себастьян Ле Претр де Вобан)

10. Главный принцип налогообложения — «Дешевизна взимания при минимуме налогового обременения». (Адольф Вагнер)

Раздел. Пенсионное обеспечение

ТЕСТЫ

1. Пенсия — это:

- А) Регулярное денежное пособие, выплачиваемое лицам, которые достигли пенсионного возраста, или имеют инвалидность, или потеряли кормильца
- Б) Денежные выплаты государства обанкротившимся фирмам
- В) Денежные компенсации гражданам РФ, потерявшим работу
- Г) Денежные компенсации женщинам, имеющим двух и более детей

*2. Кто из перечисленных граждан не может претендовать на государственную пенсию?

- А) Иванов И. П., достигший 50 лет и прослуживший в Вооружённых силах СССР и РФ более 30 лет
- Б) Петрова М. И., проработавшая бухгалтером в различных фирмах 20 лет
- В) Леснова В. В., проработавшая преподавателем экономики в Государственном университете 30 лет
- Г) Ромашкин Ф. А., имеющий инвалидность III группы от рождения

3. Баллы, отражающие страховые взносы, продолжительность страхового стажа и срок выхода на пенсию — это:

- А) СНИЛС
- Б) ИНН
- В) Индивидуальный пенсионный коэффициент
- Г) Индивидуальный страховой коэффициент

4. Кто из перечисленных граждан может претендовать на получение пенсии по старости?

- А) Сладков В. С., достигший 60 лет
 - Б) Крылова З. И., 53 года, проработавшая учителем в государственной школе 15 лет
 - В) Войнов В. Р., 50 лет, работающий менеджером в ОАО «Зелёный мир»
 - Г) Жарова Ф. В., 50 лет, работающая на заводе «Факел» 20 лет, имеющая общий трудовой стаж 30 лет
5. Трудовая пенсия по старости положена:

- А) Мужчинам с 55 лет, женщинам с 50 лет
 - Б) Мужчинам с 50 лет, женщинам с 55 лет
 - В) Мужчинам с 60 лет, женщинам с 55 лет
 - Г) Мужчинам с 65 лет, женщинам с 55 лет
6. Страховые отчисления работодателя в 2014 г. составили (по общей системе налогообложения):
- А) 26 %
 - Б) 22 %
 - В) 20 %
 - Г) 6 %
7. Какие два вида пенсий существуют в России?
- А) Страховая и накопительная
 - Б) Страховая и государственная
 - В) Накопительная и по старости
 - Г) Пенсия по старости и по инвалидности
8. Страховой стаж — это:
- А) Фиксированная сумма пенсионных накоплений
 - Б) Продолжительность периодов работы и (или) иной деятельности, за которые начислялись и уплачивались страховые взносы в Пенсионный фонд РФ
 - В) Продолжительность работы по трудовому договору
 - Г) Продолжительность уплаты застрахованным лицом добровольных отчислений в негосударственный пенсионный фонд
9. Вы получаете заработную плату 25 тыс. р. Какую сумму работодатель уплачивает за вас в пенсионный фонд за год?
- А) 5,5 тыс. р.
 - Б) 22 тыс. р.
10. Выберите верное суждение:
- А) Если человек имеет только серую зарплату, то он вообще не будет получать пенсию по старости
 - Б) Страховая пенсия полагается в случае потери кормильца
 - В) Пенсию по старости можно получить только при наличии одного условия — достижения пенсионного возраста
 - Г) Пенсионные накопления для вашей пенсии делает государство
11. Параметр, отражающий соотношение суммы страховых взносов и трансфертов бюджета и общей суммы индивидуальных пенсионных коэффициентов получателей страховых пенсий, — это:
- А) Стоимость накопительного коэффициента
 - Б) Размер страховой пенсии
 - В) Стоимость пенсионного коэффициента
 - Г) Страховой стаж
- *12. Кто из перечисленных граждан имеет право на получение материнского капитала?
- А) Иванова К. М., родившая первого ребёнка
 - Б) Петрова С. В., родившая в 2010 г. второго ребёнка
 - В) Орлова Р. М., не имеющая детей и усыновившая мальчика 5 лет
 - Г) Земскова Л. Д., родившая четвёртого ребёнка, получившая уже материнский капитал на третьего ребёнка
13. Если вы ничего не делаете со своими пенсионными накоплениями, находящимися на вашем лицевом счёте в пенсионном фонде, то:
- А) Эти накопления переходят в государственный бюджет
 - Б) Государственный пенсионный фонд передаст ваши сбережения выбранной им государственной управляющей компании
 - В) Государственный пенсионный фонд передаст ваши сбережения

выбранной им негосударственной управляющей компании

Г) Государственный пенсионный фонд израсходует эти средства по своему усмотрению

14. Если вы решили перевести свои пенсионные накопления в негосударственный пенсионный фонд, то вам необходимо:

А) Написать соответствующее заявление в Пенсионном фонде РФ

Б) Снять накопившиеся деньги и отвести их в негосударственный пенсионный фонд

В) Если вы уже перевели свои деньги в государственный пенсионный фонд, то вы не можете перевести их в негосударственный пенсионный фонд

Г) Написать заявление на имя вашего работодателя

15. Где гражданин РФ должен получить страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования?

А) В территориальном органе Пенсионного фонда России

Б) Только в главном управлении Пенсионного фонда России

В) В налоговой инспекции

Г) В Министерстве юстиции

ЗАДАНИЯ

1. Выберите несколько правильных ответов:

Кто из перечисленных граждан имеет права на получение страховой пенсии по старости?

А) Цветков И. Р., имеющий трудовой стаж 35 лет, в возрасте 60 лет

Б) Королёва М. В., имеющая стаж работы 3 года, в возрасте 55 лет

В) Булганин В. Ю., имеющий стаж работы 20 лет, в возрасте 55 лет

Г) Варенников Н. Л., имеющий стаж работы 35 лет, в возрасте 58 лет

Д) Серова С. П., имеющая стаж работы 32 года, достигшая возраста 50 лет

Е) Берёзов Л. Я., не имеющий официального стажа работы, в возрасте 60 лет

Ж) Александрова Д. Н., имеющая стаж работы 10 лет, в возрасте 55 лет

2. Ответьте на вопрос:

Как называется государственный фонд, осуществляющий оказание государственных услуг в области социального обеспечения в России?

3. Назовите три вида страховой пенсии.

4. Определите несколько правильных ответов:

От чего зависит размер пенсии?

А) От стажа работы

Б) От религиозной принадлежности

В) От гражданской принадлежности работодателя

Г) От размера официальной заработной платы

Д) От занимаемой должности

Е) От возраста обращения за назначением трудовой пенсии

Ж) От членства в правительственной партии

5. Продолжите фразу:

Средства, из которых образуется накопительная пенсия, — это

.

6. Что из перечисленного может быть использовано в качестве источников пенсионных накоплений?

А) Налоги, поступающие в распоряжение государственного бюджета

Б) Материнский капитал

В) Безвозмездная помощь иностранных государств

Г) Страховые взносы работодателей

Д) Собственные взносы

Е) Денежные средства, поступившие от продажи нефти и газа

7. Продолжите фразу:

Что можно сделать с пенсионными накоплениями?

- А) Оставить в государственном пенсионном фонде
- Б)

8. Ответьте на вопрос:

Что такое СНИЛС?

ПРАКТИЧЕСКИЕ МИНИ-ЗАДАЧИ

1. Предположим, что вы устроились на работу технологом молочного производства в 23 года, проработали там 25 лет и начали задумываться о пенсии. В каком возрасте вы можете претендовать на пенсию? Как будет называться ваша пенсия? Куда вы обратитесь за её оформлением?

2. Один ваш знакомый всю свою жизнь занимается дизайном бумажной продукции, но нигде официально не работает и не работал, он никогда не заключал ни трудовых, ни гражданско-правовых договоров с работодателями и заказчиками. Ему в этом году исполнится 60 лет. Может ли он претендовать на получение пенсии или только на свои силы и родственников? Свой ответ обоснуйте.

3. Предположим, что ваш знакомый окончил колледж, где готовят строителей-рабочих и устроился в строительную компанию, где через 5 лет получил серьёзную травму и стал инвалидом I группы. Может ли ваш знакомый претендовать на получение пенсии? Как будет называться такая пенсия?

4. Предположим, что вы трудитесь 10 лет и через 15 лет собираетесь выходить на пенсию. Каким образом вы будете инвестировать накопительную часть своей пенсии? Свой ответ обоснуйте.

5. Предположим, что подошло время выхода на пенсию. Но, по вашим предварительным расчётам, на эту пенсию вам будет прожить нелегко. Какие дополнительные способы увеличения вашего дохода вы используете, чтобы не снижать уровень жизни, к которому вы привыкли? Ответьте, исходя из реальных условий вашей жизни сегодня. Каждый способ поясните с использованием расчётов.

6. Предположим, что вы сегодня окончили университет и получили профессию. Вам предложили три варианта работы.

1. Работать в государственном учреждении со стабильной белой, но не очень высокой зарплатой.

2. Работать в частной фирме с более высокой белой, но нестабильной зарплатой.

3. Работать в частной фирме неофициально, без трудовой книжки и трудового договора, с высокой серой зарплатой.

Какой вариант вы выберете, исходя из соображений заботы о будущей пенсии? Выбрав один из вариантов, объясните своё решение и спрогнозируйте, как такая работа отразится на размере вашей будущей пенсии.

*7. Предположим, что вы собираетесь выходить на пенсию через 15 лет. Уже сейчас вы задумываетесь о размере пенсии и хотите её увеличить. Вы решили участвовать в программе государственного софинансирования пенсии¹.

Вы решили вносить по 18 тыс. р. в год. Какая у вас будет ежемесячная прибавка к пенсии? Свой ответ обоснуйте математическими расчётами.

8. Предположим, что у вас возник вопрос о том, как распорядиться вашими пенсионными накоплениями. Вы думаете, оставить ли накопления в государственном пенсионном фонде или перевести их в негосударственный пенсионный фонд. Какой вариант вы выберете и почему? Свой ответ обоснуйте.

9. Предположим, что вы решили перевести свои сбережения в частную управляющую компанию. Перед вами встал вопрос выбора компании, так

как их достаточно много. Как вы будете действовать? Опишите свои шаги. Какие критерии при выборе управляющей компании для вас будут определяющими и почему?

ТЕМЫ ЭССЕ

Выберите одно из предложенных ниже высказываний и изложите свои мысли (свою точку зрения, отношение) по поводу поднятой проблемы.

Приведите необходимые аргументы для обоснования своей позиции.

1. «Наука научила нас продлевать жизнь. Теперь мы должны научиться делать эту долгую жизнь достойной». (Хелен Хэйес)

2. «Я, может, только жить начинаю: на пенсию перехожу». («Трое из Простоквашино»)

3. «Пенсионеры — это самое дорогое, что есть у государства». (М. Гуськов)

4. «Молодость проходит так быстро, что не успеваешь вовремя оформить себе пенсию». (С. Родионович)

5. «Большинство людей жаждут работать дольше, чем могут, и сама старость лишь оттого им в тягость, что не позволяет работать». (Сенека)

6. «Только два стимула заставляют работать людей: жажда заработной платы и боязнь её потерять». (Г. Форд)

1 Предположим, что такая программа в данный момент существует. При расчётах опирайтесь на данные программы 2013 г.

Раздел . Основы предпринимательской деятельности

ТЕСТЫ

1. Стартап — это:

- А) Создание акционерных обществ
- Б) Деятельность некоммерческих организаций
- В) Любая деятельность, направленная на получение прибыли
- Г) Создание нового бизнеса

2. С какого возраста человек может осуществлять любые сделки, пользоваться правами и исполнять обязанности (при условии, что он судом не признан ограниченно или полностью недееспособным)?

- А) С 14 лет
- Б) С 16 лет
- В) С 18 лет
- Г) С 21 года

3. Полная дееспособность — это:

- А) Способность представлять интересы кого-либо перед третьими лицами
- Б) Способность выполнять обязанности
- В) Способность иметь права и нести обязанности
- Г) Способность своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать для себя обязанности и исполнять их

*4. Какой орган государственной власти осуществляет регистрацию коммерческих юридических лиц?

- А) Министерство юстиции
- Б) Министерство экономического развития
- В) Налоговая служба
- Г) Министерство промышленности и торговли

*5. В какой форме юридического лица не может быть создан бизнес?

- А) Производственный кооператив
- Б) Потребительский кооператив
- В) Закрытое акционерное общество

- Г) Открытое акционерное общество
6. С чего начинается стартап?
- А) С постановки на налоговый учёт
 - Б) С написания бизнес-плана
 - В) С государственной регистрации предприятия
 - Г) С создания идеи нового бизнеса
7. Форма представления деловых предложений и проектов с информацией о производственной, сбытовой и финансовой деятельности фирмы, оценки потребностей в финансировании и условий окупаемости — это:
- А) Учредительный договор
 - Б) Устав организации
 - В) Бизнес-план
 - Г) Бизнес-отчёт
8. Что из перечисленного ниже не входит в структуру бизнес-плана?
- А) Анализ положения дел в отрасли
 - Б) План постановки на налоговый учёт
 - В) План маркетинга
 - Г) Финансовый план
9. Франшиза — это:
- А) Разрешение на использование торговой марки или бизнес-модели уже существующей компании
 - Б) Создание нового бизнеса
 - В) Разработка бизнес-плана
 - Г) Оформление документов для официальной регистрации юридического лица
10. Анализ и прогнозирование рыночной ситуации в целях ориентации производства — это:
- А) Стартап
 - Б) Реклама
 - В) Менеджмент
 - Г) Маркетинг
11. Индивидуальные инвесторы, вкладывающие средства в инновационные стартапы на ранней стадии их становления, — это:
- А) Бизнес-ангелы
 - Б) Венчурные фонды
 - В) Государственные корпорации
 - Г) Министерство экономического развития
12. Венчурные инвестиции — это:
- А) Инвестиции в зарубежные фирмы
 - Б) Спонсорская помощь некоммерческим организациям
 - В) Инвестиции специализированной фирмой в новые компании на средний срок с целью получения прибыли выше средней
 - Г) Безвозмездные выплаты государства фирмам в сложных финансовоэкономических условиях
13. Как называется самый ранний этап создания стартапа?
- А) Начальный этап
 - Б) Посевной этап
 - В) Первичный этап
 - Г) Стартаповый этап
14. Кто такой венчурист?
- А) Тот, кто осуществляет венчурные инвестиции
 - Б) Тот, кто получает венчурные инвестиции для своего стартапа
 - В) Тот, кто даёт в кредит свои деньги

Г) Тот, кто регистрирует новую компанию и выдаёт свидетельство о государственной регистрации

15. На каком этапе стартапа риск будет минимален?

А) На начальном этапе

Б) На этапе первичного роста

В) На этапе устойчивого роста

Г) На этапе ускоренного роста

СОБСТВЕННЫЙ БИЗНЕС: КАК СОЗДАТЬ И НЕ ПОТЕРЯТЬ

ЗАДАНИЯ

1. Определите несколько правильных ответов:

Что из перечисленного относится к признакам стартапа?

А) Короткий жизненный цикл

Б) Занятие благотворительностью

В) Высокий темп роста

Г) Захват 50 % рынка

Д) Самостоятельность и ответственность

Е) Официальный статус

Ж) Освобождение от уплаты всех налогов

З) Существование в форме производственного кооператива

2. Продолжите фразу:

Основная цель стартапа — создание .

*3. Кого из перечисленных бизнесменов можно назвать стартаперами?

1. Билл Гейтс

2. Генри Форд II

3. Марк Цукерберг

4. Герман Греф

5. Игорь Брин

ПРАКТИЧЕСКИЕ МИНИ-ЗАДАЧИ

*1. Представьте, что вы решили сейчас создать свой бизнес. Вам 16 лет.

Что вы будете делать, чтобы получить юридическую возможность создавать и управлять своим бизнесом?

2. Назовите какую-нибудь идею для стартапа. Почему эту идею можно назвать стартапом? Свой ответ объясните.

3. Предположим, что вы решили создать новый бизнес. Какую форму юридического лица вы выберете? Почему именно такую форму? Свой ответ объясните.

4. Представьте, что вы создаёте стартап. Вы уже придумали идею, выбрали участников (соучредителей), разработали бизнес-план. Что вы будете делать на следующем этапе? Кратко опишите свои действия и поясните их.

5. Вы зарегистрировали свою фирму в форме общества с ограниченной ответственностью. Теперь вам необходимо оформить счёт в

банке на юридическое лицо. Как вы будете выбирать банк, в котором будете располагать счёт ООО? По каким критериям выбора будете оценивать? Что для вас при выборе будет главным критерием и почему?

6. Представьте, что вы разработали отличный бизнес-план для стартапа. Но у вас нет своих денег для его запуска, вам необходим инвестор.

Напишите в 4—5 предложениях свои доводы (своего рода дополнение к бизнес-плану), почему именно вы готовы и способны к созданию нового бизнеса и оправдаете финансовые надежды инвестора.

7. Представьте, что вы создатель нового товара. Придумайте товар, который вы будете производить, и краткий рекламный слоган для него.

8. Представьте, что вы создаёте стартап. Вы занимаетесь бизнес-планом,

разрабатываете план маркетинга. Какой вид рекламы вы будете использовать как базовый и почему?

9. Вы начали готовиться к своему стартапу и ищете информацию в различных источниках о том, как получить государственное и частное финансирование. И вдруг вы обнаруживаете, что очень большое количество стартапов в России сегодня закрывается, так и не став успешными. Объясните, почему это происходит и как этого избежать.

10. Представьте, что вы начали создавать новый бизнес, перешли на начальный этап. К кому вы обратитесь за помощью? Назовите реальных лиц, способных помочь вам. Знаете ли вы реальные успехи подобной помощи в стартапах? Если да, кратко опишите.

11. Представьте, что вы запустили удачный стартап. Теперь ваша компания достигла ускоренного роста. Вы хотели бы продать свою компанию. Как вы будете действовать? Куда обратитесь? Свой ответ обоснуйте.

ТЕМЫ ЭССЕ

Выберите одно из предложенных ниже высказываний и изложите свои мысли (свою точку зрения, отношение) по поводу поднятой проб лемы. Приведите необходимые аргументы для обоснования своей позиции.

1. «Кто способен видеть дело с обеих сторон, тот готов уже открывать собственное». (Л. Сухоруков)

2. «Интернет не меняет бизнес-модели, он способен лишь дать новые мощные инструменты уже существующим». (Д. Девос)

3. «Ключ к успеху бизнеса — в инновациях, которые, в свою очередь, рождаются креативностью». (Д. Гуднайт)

4. «Всё можно сделать лучше, чем делалось до сих пор». (Г. Форд)

5. «Что вы должны сделать — так это создать великолепный продукт или сервис с целью изменить мир. Если вы сделаете это, вы можете стать легендой». (Г. Кавасаки)

6. «Самое важное понятие в маркетинге — понятие бренда. Если вы не бренд — вы не существуете. Кто же вы тогда? Вы — обычный товар». (Ф. Котлер)

7. «Бизнес — это сочетание войны и спорта». (Андре Моруа)

8. «Из пяти смертных грехов бизнеса первым и, как правило, самым распространённым является излишнее стремление к получению прибыли». (П. Друкер)

9. «Существует более одного способа посмотреть на проблему, и все они могут быть правильными». (Н. Шварцкопф)

10. «Вы можете быть автором прекрасных идей, однако этого мало, надо уметь довести их до ума людей, иначе вы ничего не добьётесь». (Ли Яккока)

11. «Цели должны быть ясными, простыми и записанными на бумаге. Если они не записаны на бумаге и их каждый день пересматриваешь — это не цели. Это пожелания». (Роберт Кийосаки)

12. «Человек становится тем, что он есть, благодаря делу, которому он служит». (К. Ясперс)

13. «Бензин ваш — идеи наши». (И. Ильф, Е. Петров)

14. «Вы никогда не сумеете решить возникшую проблему, если сохраните то же мышление и тот же подход, который привёл вас к этой проблеме». (А. Эйнштейн)

15. «Создавать продукт, опираясь на фокус-группы, по-настоящему трудно. Чаще всего люди не понимают, что им на самом деле нужно, пока сам им этого не покажешь». (С. Джобс)

16. «В любом проекте важнейшим фактором является вера в успех. Без веры успех невозможен». (У. Джеймс)

17. «Благоприятная возможность скрывается среди трудностей и проблем». (А. Эйнштейн)

Тема. Финансовые риски

ТЕСТЫ

1. Вероятность полной потери инвестированных денег, получения убытка или более низкого дохода по сравнению с ожидаемым — это:
 - А) Финансовый баланс
 - Б) Кредит
 - В) Финансовый крах
 - Г) Финансовый риск
2. Какова взаимосвязь между риском и доходностью в сфере финансов?
 - А) Чем выше риск, тем выше доходность
 - Б) Чем выше риск, тем ниже доходность
 - В) Нет никакой связи между риском и доходностью
 - Г) Чем ниже риск, тем выше доходность
- *3. Риск несбалансированности связан с:
 - А) Нарушением соответствия структуры инвестиций структуре их финансирования, риском недостаточной диверсификации портфеля
 - Б) Ухудшением качества портфеля
 - В) Рисками, связанными с объектом инвестирования
 - Г) Системными рисками, источник которых находится за пределами вашего контроля как инвестора
4. Документ, который подписывает инвестор, имеющий целью предупредить инвестора о рисках и снять с банка, брокера или доверительного управляющего ответственность за возможные потери, — это:
 - А) Инвестиционный портфель
 - Б) Договор брокерского обслуживания
 - В) Декларация о рисках
 - Г) Кредитный договор
5. Риск инвестиций считается высоким, если:
 - А) Размер потерь не составляет 10—20 %
 - Б) Размер потерь превышает 20 %
 - В) Размер потерь не превышает 5 %
 - Г) Любые потери считаются высоким риском
6. Финансовая пирамида — это:
 - А) Совокупность преступлений, связанных с посягательством на формирование, распределение и использование фондов денежных средств
 - Б) Вероятность полной потери инвестированных денег, получения убытка или более низкого дохода по сравнению с ожидаемым
 - В) Мошенническая деятельность по привлечению денег или иного имущества физических лиц, при которой выплата дохода осуществляется за счёт ранее привлечённых средств, при отсутствии у организаторов инвестиционной и другой законной предпринимательской деятельности
 - Г) Название способа взаимодействия и кооперации банков в глобальном мире
7. Хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путём обмана или злоупотребления доверием — это:
 - А) Финансовая пирамида
 - Б) Финансовое посредничество
 - В) Финансовое мошенничество
 - Г) Финансовые риски
8. Инвестиционный портфель — это:

- А) Инвестиции, имеющие высокую доходность
 - Б) Набор финансовых активов, управляемых как единое целое
 - В) Государственные облигации плюс акции крупнейших компаний
 - Г) Система оценки рискованности тех или иных инвестиций
9. Изменение состава портфеля в целях сохранения вложенных денег, достижения максимальной доходности и контроля рисков — это:
- А) Управление портфелем
 - Б) Эффективный портфель
 - В) Диверсификация портфеля
 - Г) Либерализация портфеля
10. Эффективный портфель — это такой портфель, при котором:
- А) Происходит снижение уровня риска при снижении уровня доходности
 - Б) Происходит повышение уровня риска при повышении уровня доходности
 - В) Обеспечивается неизменность уровня риска при неизменном уровне доходности
 - Г) Обеспечивается снижение уровня риска при неизменном уровне доходности

ЗАДАНИЯ

1. Соотнесите виды финансовых рисков с категорией, к которой они относятся:
- А. Общие риски
 - Б. Объективные риски
- 1. Экономические
 - 2. Отраслевые
 - 3. Политические
 - 4. Временные
 - 5. Операционные
 - 6. Экологические
- *2. Выберите из списка активы, характеризующиеся высокими рисками:
- А) Вклады в надёжных банках
 - Б) Облигации государственного займа
 - В) Золото
 - Г) Драгоценности
 - Д) Акции крупных предприятий
 - Е) Антиквариат
 - Ж) Недвижимость
3. Продолжите фразу:
- Риски, возникающие из-за неграмотного управления деньгами самим инвестором, например из-за нарушения принципов формирования инвестиционного портфеля, называются .
4. Что из перечисленного относится к признакам пирамиды?
- А) Ясность и прозрачность инвестиционного договора
 - Б) Предлагаемый доход значительно выше, чем среднерыночный
 - В) Агрессивная реклама
 - Г) Длительный срок существования на финансовом рынке
 - Д) Простота вступления в фонд, невысокий первоначальный взнос
 - Е) Открытость информации о финансовой деятельности фонда
 - Ж) Низкая доходность предлагаемых вложений
5. Продолжите фразу:
- Средневзвешенная доходность активов, входящих в портфель, — это .

ПРАКТИЧЕСКИЕ МИНИ-ЗАДАЧИ

1. Представьте, что вы решили вложить свои сбережения в иностранную валюту. Как вы оцените рискованность и доходность ваших вложений на настоящий момент (очень высокая, высокая, средняя, низкая)? Анализируя современную финансовую ситуацию, в какие именно валюты вы сейчас готовы сделать вложения? При ответе опирайтесь на анализ современной финансовой ситуации в России и мире. Свой ответ обоснуйте тремя суждениями.
2. Представьте, что вы решили сделать вложения в акции одной из российских компаний. Чтобы спрогнозировать свой риск и принять окончательное решение, вы используете метод экспертных оценок.
3. Представьте, что сегодня вы накопили определённую сумму денег (300 тыс. р.), и хотели бы вложить её для получения дополнительного дохода. Какой из финансовых инструментов вы выберете в условиях современной экономической ситуации в России и мире? Свой выбор охарактеризуйте с точки зрения рискованности и доходности и объясните, почему вы выбрали именно этот вариант. При ответе сформулируйте не менее трёх суждений.
4. Представьте, что ваши родители услышали от друзей о существовании фонда, который предлагает 50 % прибыли от вложенных членами фонда денег за каждый месяц. Друзья рассказали, что действительно вложили месяц назад 100 тыс. р. и только что получили 50 тыс. р., и эту сумму пообещали выплачивать каждый месяц. Ваши родители начали думать, сомневаться. Что вы посоветуете в этом случае родителям, как вы аргументируете свой совет? Приведите не менее трёх аргументов.
5. Представьте, что вы решили составить свой инвестиционный портфель. Перечислите в порядке убывания цели (не менее трёх), которые вы будете преследовать при составлении портфеля. Каждое решение прокомментируйте.
6. Представьте, что вы составили инвестиционный портфель, который в себя включает:
 1. 25 % вложений в золото (прогнозируемая доходность — 30 %),
 2. 25 % вложений в государственные облигации (прогнозируемая доходность — 8 %),
 3. 25 % вложений в акции нефтяных компаний (прогнозируемая доходность — 12 %),
 4. 25 % вложений в иностранную валюту (прогнозируемая доходность — 6 %).Рассчитайте средневзвешенную доходность вашего портфеля.
7. Какой тип (по уровню риска) инвестиционного портфеля вы выберете? Свой ответ обоснуйте тремя суждениями.

**Фонд оценочных средств по дисциплине
СГЦ.06 Основы бережливого производства
I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для экзамена по СГЦ.06 «Основы бережливого производства» студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий количество заданий номера заданий
Знания		
Принципы и концепция бережливого производства	Демонстрирует системные знания о принципах становления и развития бережливого производства; формулирует основные понятия бережливого производства; поясняет содержание принципов бережливого производства в соответствии с направленностью профессиональной деятельности	Тест № 1-30
Основы картирования потока создания ценности (создание карт целевого, идеального и текущего состояния потока создания ценности)	описывает основные подходы к картированию потока создания ценности владеет основными понятиями для картирования процесса составляет карты целевого, идеального и текущего состояния потока создания ценности демонстрирует системные знания о действиях, добавляющие ценности и уменьшающих потери	Тест № 1-30
Методы выявления, анализа и решения проблем производства	владеет основными методами выявления и анализа проблем формулирует перечень необходимых шагов/действий для решения проблем	Тест № 1-30
инструменты бережливого производства	Демонстрирует системные знания об инструментах бережливого производства и областях его применения; оперирует знаниями при выборе инструментов для решения производственной задачи, приводит теоретическое обоснование потенциальной пользы и рисков	Тест № 1-30
Принципы организации взаимодействия в цепочке процесса	демонстрирует знания при анализе в цепочке процесса описывает последовательность организационных действий для улучшения процесса	Тест № 1-30

Виды потерь и методы их устранения	демонстрирует знания по типизации производственных потерь и причинах их возникновения	Тест № 1-30
Современные технологии повышения производительности труда	Демонстрирует системные знания и ключевые показатели эффективности бережливого производства	Тест № 1-30
Технологии внедрения улучшений производственного процесса	владеет основными понятиями реинжиниринга и демонстрирует знания инструментов процесса преобразований описывает основные подходы к технологии мотивации персонала, принципы и методики вовлечения персонала в процесс непрерывных улучшений	Тест № 1-30
Систему подачи предложений по улучшению в области повышения эффективности труда	формулирует перечень необходимых шагов для подачи предложений по улучшениям	Тест № 1-30
Умения		
Осуществлять профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства	Демонстрирует понимание способов реализации и принципов бережливого производства в профессиональной деятельности при решении производственных задач	Тест № 1-30
Моделировать производственный процесс и строить карту потока создания ценности	демонстрирует навык картирования потока создания ценности Выбирает средства и методы моделирования и описания процесса	Тест № 1-30
Применять методы диагностики потерь и устранять потери в процессах	Демонстрирует умение выявлять, диагностировать и устранять потери в процессах	Тест № 1-30
Применять ключевые инструменты анализа и решения проблем, оценивать затраты на несоответствие	осуществляет и аргументирует выбор инструментов диагностики проблем оценивает «цену» производственной ошибки и определяет возможность для корректирующих действий предлагает алгоритм решения с учетом имеющихся ресурсов и ограничений	Тест № 1-30
Организовывать работу коллектива и команды в рамках реализации проектов по улучшениям	демонстрирует умение организовывать работу коллектива и команды в рамках реализации проектов по улучшениям	Тест № 1-30

Применять инструменты бережливого производства в соответствии со спецификой бизнес-процессов организации/производства	демонстрирует умение выбора и применения инструментов бережливого производства в заданных производственных условиях	Тест № 1-30

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Оценка практических заданий:

2 балла за правильное оформление документа по предложенной ситуации;

1 балл за правильно оформленную регистрацию документа;

1 балл за правильное оформление внутренней описи или заверительной надписи (по варианту).

Итоговая оценка по дифференцированному зачету, количество баллов (всего)

Отлично – 40-35 баллов

Хорошо – 34-20 баллов

Удовлетворительно – 19-15 баллов

Неудовлетворительно – менее 15 баллов

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение

Персональный компьютер с Microsoft Office. Бланки с тестовыми вопросами и практическими заданиями.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1 Тестовые задания

Раздел 1: Основные понятия и методология бережливого производства (5 вопросов)

1. Что такое бережливое производство?

- а) Производство с минимальными затратами на оплату труда.
- б) Производственная система, направленная на устранение всех видов потерь и создание максимальной ценности для потребителя.
- в) Производство, ориентированное на максимальную прибыль.
- г) Производство, использующее только автоматизированное оборудование.

2. Что является главной целью бережливого производства?

- а) Снижение себестоимости продукции.
- б) Увеличение объемов производства.
- в) Создание ценности для потребителя.
- г) Оптимизация логистических процессов.

3. Что из перечисленного относится к принципам бережливого производства?

- а) Постоянное совершенствование (Кайдзен).

- б) Уважение к людям.
- в) Вытягивающее производство (Pull).
- г) Все вышеперечисленное.

4. Что такое "Муда" в контексте бережливого производства?

- а) Действия, добавляющие ценность для потребителя.
- б) Любые виды потерь, не добавляющие ценности.
- в) Организация рабочего места.
- г) Процесс стандартизации.

5. Что такое "5S"?

- а) Метод решения проблем.
- б) Система организации и поддержания порядка на рабочем месте.
- в) Метод картирования потока создания ценности.
- г) Система мотивации персонала.

Раздел 2: Бережливый проект. Картирование потока создания ценности. Потери и действия, добавляющие ценность (5 вопросов)

6. Что такое VSM (Value Stream Mapping)?

- а) Метод планирования производственных процессов.
- б) Метод картирования потока создания ценности.
- в) Метод контроля качества продукции.
- г) Метод анализа рынка.

7. Какая информация отображается на карте потока создания ценности?

- а) Этапы производственного процесса.
- б) Время выполнения каждого этапа.
- в) Запасы между этапами.
- г) Все вышеперечисленное.

8. Что такое "время добавленной ценности"?

- а) Общее время производственного цикла.
- б) Время, затраченное на выполнение операций, которые напрямую создают ценность для потребителя.
- в) Время ожидания между этапами производства.
- г) Время транспортировки материалов.

9. Какие из перечисленных действий относятся к действиям, добавляющим ценность?

- а) Ожидание поступления материалов.
- б) Обработка детали на станке.
- в) Перемещение детали между цехами.
- г) Хранение запасов готовой продукции.

10. Что такое "узкое место" в производственном процессе?

- а) Самый быстрый этап производственного процесса.
- б) Самый медленный этап производственного процесса, ограничивающий пропускную способность всей системы.
- в) Этап, на котором происходит меньше всего дефектов.
- г) Этап, на котором работает самый опытный персонал.

Раздел 3: Методы решения проблем (5 вопросов)

11. Что такое метод "5 Почему"?
- а) Метод поиска корневых причин проблемы путем последовательного задания вопроса "Почему?".
 - б) Метод мозгового штурма.
 - в) Метод анализа рисков.
 - г) Метод статистического анализа данных.
12. Какова цель применения метода "5 Почему"?
- а) Найти виновных в возникновении проблемы.
 - б) Установить факты.
 - в) Найти корневую причину проблемы и разработать эффективное решение.
 - г) Оправдать свои действия.
13. Что такое диаграмма Исикавы (рыбья кость)?
- а) Метод планирования проектов.
 - б) Метод визуализации причинно-следственных связей.
 - в) Метод контроля качества.
 - г) Метод анализа рынка.
14. Какие категории причин обычно рассматриваются при построении диаграммы Исикавы?
- а) Люди, машины, материалы, методы, измерения, окружающая среда.
 - б) Затраты, прибыль, рентабельность, ликвидность, устойчивость.
 - в) Сильные стороны, слабые стороны, возможности, угрозы.
 - г) Планирование, организация, мотивация, контроль.
15. Что такое PDCA цикл (Цикл Деминга)?
- а) Метод управления проектами.
 - б) Метод непрерывного улучшения процессов, состоящий из этапов Plan (Планируй), Do (Делай), Check (Проверяй), Act (Действуй).
 - в) Метод контроля качества продукции.
 - г) Метод обучения персонала.

Раздел 4: Технологии вовлечения и мотивации персонала (5 вопросов)

16. Что такое Кайдзен (Kaizen)?
- а) Японский метод менеджмента.
 - б) Философия непрерывного улучшения.
 - в) Система организации рабочего места.
 - г) Все вышеперечисленное.
17. Какова основная идея Кайдзен?
- а) Крупные инвестиции в новое оборудование.
 - б) Постоянные небольшие улучшения, вносимые каждым сотрудником.
 - в) Резкое сокращение персонала.
 - г) Увеличение объемов производства.
18. Что такое система подачи предложений по улучшению?
- а) Формальная система, позволяющая сотрудникам предлагать идеи по улучшению процессов.
 - б) Система штрафов за ошибки.

- в) Система контроля за выполнением работы.
- г) Система анализа рынка.

19. Какие факторы способствуют вовлечению персонала в процесс улучшения?

- а) Признание и вознаграждение за вклад.
- б) Возможность участвовать в принятии решений.
- в) Обучение и развитие.
- г) Все вышеперечисленное.

20. Что такое визуальный менеджмент?

- а) Система управления проектами.
- б) Система представления информации о состоянии процессов наглядно и доступно.
- в) Система контроля качества продукции.
- г) Система управления финансами.

**Фонд оценочных средств по дисциплине
СГЦ.07 Социальные практики**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового для итогового дифференцированного зачета по дисциплине «Социальные практики» студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
– определение актуальной нормативно-правовой документации;	Выбор правильного варианта ответа	Тест № 21-30
– современная научная и профессиональная терминология;		Тест № 1-30
– возможные траектории профессионального развития и самообразования;		Тест № 21-30
– основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности;		Тест № 21-30
– основные этапы разработки и реализации проекта;		Тест № 21-30
– правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности		Тест № 11-20
– основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности		Тест № 11-20
– пути обеспечения ресурсосбережения		Тест № 1-10
Умения		
– определять	Выбор правильного	Тест

актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	варианта ответа	№ 21-30
– применять современную научную профессиональную терминологию;		Тест № 21-30
– определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;		Тест № 11-20
– выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;		Тест № 11-20
– определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования;		Тест № 11-20
– презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;		Тест № 11-20
– определять источники достоверной правовой информации;		Тест № 1-30
– составлять различные правовые документы;		Тест № 21-30
– находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать;		Тест № 11-20
- оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта;		Тест № 11-20

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Итоговая оценка по дифференцированному зачету, количество баллов (всего)

Отлично	– 20-18 баллов
Хорошо	– 17-14 баллов
Удовлетворительно	– 13-10 баллов
Неудовлетворительно	– менее 10 баллов

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тестовые задания:

Вариант 1

Раздел 1: Бережливое производство (10 вопросов)

- Какой из принципов бережливого производства направлен на выявление и устранение причин возникновения дефектов?
 - 5S.
 - Канбан.
 - Рока-Yoke (Защита от ошибок).
 - Кайдзен.
- Что такое "мура" в бережливом производстве?
 - Неравномерность или непоследовательность в рабочем процессе.
 - Отходы производства.
 - Некачественное сырье.
 - Недостаток сотрудников.
- Что такое "мури" в бережливом производстве?
 - Некачественное сырье.
 - Отходы производства.
 - Перегрузка оборудования или сотрудников.
 - Недостаток клиентов.
- Какая цель у внедрения системы 5S?
 - Сокращение бюджета предприятия.
 - Создание организованного, чистого и безопасного рабочего места.
 - Увеличение скорости производства.
 - Повышение заработной платы сотрудников.
- Что означает термин "хейдзунка"?
 - Система визуального контроля.
 - Выравнивание загрузки производственных мощностей.
 - Метод анализа корневых причин проблем.
 - Метод оценки удовлетворенности клиентов.
- Какой инструмент бережливого производства помогает предотвратить перемещение ненужных предметов на рабочем месте?
 - Сортировка (Sort).
 - Систематизация (Set in Order).

- в) Содержание в чистоте (Shine).
 - г) Стандартизация (Standardize).
7. Что является основным преимуществом использования канбан-системы?
- а) Увеличение объемов производства.
 - б) Снижение уровня запасов и ускорение потока продукции.
 - в) Повышение цен на продукцию.
 - г) Сокращение штата сотрудников.
8. Какую роль играет лидер в бережливом производстве?
- а) Только контролирует выполнение задач.
 - б) Обучает, поддерживает и мотивирует сотрудников на непрерывное улучшение.
 - в) Занимается только стратегическим планированием.
 - г) Занимается только финансовым анализом.
9. Какой подход наиболее эффективен при внедрении бережливого производства?
- а) Внедрение всех инструментов одновременно.
 - б) Поэтапное внедрение с вовлечением всех сотрудников.
 - в) Внедрение только на одном участке производства.
 - г) Внедрение только по инициативе руководства.
10. Как измеряется эффективность внедрения бережливого производства?
- а) Только по увеличению прибыли.
 - б) Только по сокращению затрат.
 - в) По комплексу показателей, включая повышение качества, сокращение времени цикла и повышение удовлетворенности клиентов.
 - г) Только по увеличению объемов производства.

Раздел 2: Основы финансовой грамотности (10 вопросов)

11. Что такое "ставка рефинансирования"?
- а) Процентная ставка по кредитам для населения.
 - б) Процентная ставка, по которой Центральный банк кредитует коммерческие банки.
 - в) Процентная ставка по депозитам.
 - г) Комиссия за обслуживание банковского счета.
12. Что такое "депозит"?
- а) Кредит, предоставляемый банком.
 - б) Денежные средства, размещенные в банке на определенный срок под проценты.
 - в) Плата за пользование банковской картой.
 - г) Платежная система.

13. Что такое "облигация"?

- а) Акция компании.
- б) Ценная бумага, удостоверяющая долг эмитента перед держателем.
- в) Банковский вклад.
- г) Кредитная карта.

14. Что такое "акция"?

- а) Ценная бумага, удостоверяющая долг компании.
- б) Ценная бумага, удостоверяющая право собственности на долю в компании.
- в) Банковский вклад.
- г) Облигация.

15. Что такое налоговый вычет?

- а) Возврат части уплаченного налога при определенных условиях.
- б) Снижение процентной ставки по кредиту.
- в)

Отсрочка уплаты налога.

- г) Полное освобождение от уплаты налога.

16. Что такое финансовая зависимость?

- а) Высокий уровень дохода.
- б) Ситуация, когда человек не может самостоятельно обеспечивать свои потребности.
- в) Наличие кредитов.
- г) Наличие сбережений.

17. Что такое финансовая независимость?

- а) Большое количество долгов.
- б) Ситуация, когда человек имеет достаточно активов для покрытия своих расходов без необходимости работать.
- в) Высокая заработная плата.
- г) Недвижимость в собственности.

18. Что такое финансовая пирамида?

- а) Инвестиционная схема, в которой выплаты инвесторам производятся за счет средств, внесенных новыми участниками, а не за счет прибыли от инвестиций.
- б) Стабильный инвестиционный фонд.
- в) Легальный способ заработка в интернете.
- г) Банковская система.

19. Что такое микрозайм?

- а) Крупный кредит на длительный срок.

- б) Небольшой заём на короткий срок под высокие проценты.
- в) Беспроцентный кредит.
- г) Ипотечный кредит.

20. Каковы основные признаки финансово грамотного человека?

- а) Постоянное увеличение количества кредитных карт.
- б) Жизнь не по средствам.
- в) Планирование бюджета, контроль расходов и формирование сбережений.
- г) Постоянная погоня за быстрым обогащением.

Раздел 3: Предпринимательская деятельность (10 вопросов)

21. Что такое бизнес-модель?

- а) Описание того, как компания создает, доставляет и получает ценность.
- б) Фирменный стиль компании.
- в) Маркетинговая стратегия.
- г) Финансовый отчет.

22. Что такое "ценностное предложение"?

- а) Цена товара или услуги.
- б) Описание выгод, которые получает клиент от приобретения продукта или услуги.
- в) Рекламный слоган компании.
- г) Список конкурентов.

23. Что такое "канал сбыта"?

- а) Производственная линия.
- б) Способ доставки продукта или услуги до потребителя.
- в) Отдел продаж компании.
- г) Склад готовой продукции.

24. Что такое "CRM (Customer Relationship Management)"?

- а) Система управления производством.
- б) Система управления взаимоотношениями с клиентами.
- в) Система финансового учета.
- г) Система управления персоналом.

25. Что такое "MVP (Minimum Viable Product)"?

- а) Самый дорогой продукт компании.
- б) Минимально жизнеспособный продукт, обладающий основными функциями, достаточными для привлечения первых клиентов.
- в) Продукт, не требующий доработки.
- г) Продукт, выпущенный ограниченным тиражом.

26. Что такое "венчурный капитал"?

- а) Кредит, предоставляемый банком под низкий процент.
- б) Инвестиции в новые, перспективные, но рискованные проекты.
- в) Государственная субсидия для предпринимателей.
- г) Пожертвования на благотворительность.

27. Что такое "юнит-экономика"?

- а) Экономика, основанная на бартере.
- б) Метод анализа прибыльности одной единицы продукта или услуги.
- в) Система налогообложения для малого бизнеса.
- г) Система учета рабочего времени сотрудников.

28. Что такое "elevator pitch"?

- а) Длительная презентация компании.
- б) Краткая и убедительная презентация бизнес-идеи, рассчитанная на время поездки в лифте.
- в) Рекламный ролик компании.
- г) Инструкция по использованию продукта.

29. Какие основные риски необходимо учитывать при открытии собственного бизнеса?

- а) Только финансовые риски.
- б) Только риски, связанные с конкуренцией.
- в) Финансовые риски, операционные риски, рыночные риски и юридические риски.
- г) Только риски, связанные с персоналом.

30. Каковы основные качества успешного предпринимателя?

- а) Только наличие больших финансовых ресурсов.
- б) Только хорошее образование.
- в) Лидерские качества, креативность, настойчивость, умение рисковать и адаптироваться к изменениям.
- г) Только умение хорошо продавать.

Вариант 2

Раздел 1: Бережливое производство (10 вопросов)

1. Что является основным принципом бережливого производства?

- а) Максимизация складских запасов для обеспечения непрерывности производства.
- б) Устранение потерь и максимизация ценности для потребителя.
- в) Увеличение штата сотрудников для повышения производительности.
- г) Игнорирование потребностей рынка.

2. Какой из видов потерь в бережливом производстве описывает ситуацию, когда производится больше продукции, чем необходимо?
- а) Ожидание.
 - б) Транспортировка.
 - в) Перепроизводство.
 - г) Дефекты.
3. Что такое 5S в бережливом производстве?
- а) Система премирования сотрудников за достижения.
 - б) Методология организации и систематизации рабочего места.
 - в) Способ оценки рисков проекта.
 - г) Пять основных видов материалов, используемых в производстве.
4. Какой инструмент бережливого производства предполагает непрерывное улучшение процессов?
- а) Канбан.
 - б) Кайдзен.
 - в) VSM (Картирование потока создания ценности).
 - г) JIT (Точно вовремя).
5. Что такое "гемба" в бережливом производстве?
- а) Место, где непосредственно создается ценность для потребителя.
 - б) Кабинет руководителя предприятия.
 - в) Склад готовой продукции.
 - г) Отдел логистики.
6. Какая система управления запасами предполагает, что материалы поступают только тогда, когда они необходимы?
- а) MRP (Material Requirements Planning).
 - б) JIT (Точно вовремя).
 - в) ERP (Enterprise Resource Planning).
 - г) FIFO (First-In, First-Out).
7. Что такое "вытягивающая" система производства?
- а) Производство продукции впрок.
 - б) Производство продукции только в ответ на реальный спрос.
 - в) Производство продукции по плану, не учитывающему потребности рынка.
 - г) Производство продукции по сезонным колебаниям.
8. Какой инструмент бережливого производства позволяет визуально отобразить все шаги создания ценности продукта?
- а) Канбан.
 - б) 5S.
 - в) VSM (Картирование потока создания ценности).

г) TPM (Total Productive Maintenance).

9. В чем заключается цель TPM (Total Productive Maintenance)?

- а) Сокращение штата сотрудников.
- б) Увеличение объемов производства.
- в) Повышение надежности и эффективности оборудования.
- г) Увеличение складских запасов.

10. Какую роль играют сотрудники в бережливом производстве?

- а) Простое выполнение инструкций.
- б) Активное участие в улучшении процессов и выявлении потерь.
- в) Контроль качества продукции.
- г) Соблюдение трудовой дисциплины.

Раздел 2: Основы финансовой грамотности (10 вопросов)

11. Что такое инфляция?

- а) Увеличение количества товаров и услуг на рынке.
- б) Повышение общего уровня цен на товары и услуги.
- в) Снижение курса валюты.
- г) Уменьшение размера заработной платы.

12. Что такое "актив"?

- а) Долги и обязательства.
- б) Имущество, приносящее доход или имеющее ценность.
- в) Расходы на повседневные нужды.
- г) Заработная плата.

13. Что такое "пассив"?

- а) Имущество, которым владеет человек.
- б) Долги и обязательства.
- в) Доходы от инвестиций.
- г) Финансовая подушка безопасности.

14. Что такое диверсификация инвестиций?

- а) Вложение всех средств в один высокодоходный актив.
- б) Распределение инвестиций между различными активами для снижения риска.
- в) Быстрая перепродажа активов с целью получения прибыли.
- г) Отсутствие инвестиций вообще.

15. Что такое кредитная история?

- а) Информация о доходах и расходах человека.
- б) Информация о кредитных обязательствах и их исполнении.
- в) Инф

ормация о банковских счетах человека.

г) Информация о месте работы человека.

16. Что такое финансовая подушка безопасности?

а) Кредитная карта с большим лимитом.

б) Запас денежных средств на случай непредвиденных обстоятельств.

в) Инвестиционный портфель с высоким риском.

г) Постоянный доход от работы.

17. Что такое "бюджет"?

а) Отчет о доходах за прошлый год.

б) План доходов и расходов на определенный период.

в) Размер заработной платы.

г) Стоимость имущества.

18. Что такое сложный процент?

а) Процент, начисляемый только на основную сумму вклада.

б) Процент, начисляемый на основную сумму вклада и на ранее начисленные проценты.

в) Плата за снятие наличных в банкомате.

г) Процентная ставка по кредиту.

19. Что такое девальвация валюты?

а) Снижение курса национальной валюты по отношению к другим валютам.

б) Повышение курса национальной валюты по отношению к другим валютам.

в) Стабильный курс национальной валюты.

г) Запрет на обмен валюты.

20. Что такое ликвидность актива?

а) Способность актива приносить высокий доход.

б) Способность актива быть быстро проданным по рыночной цене.

в) Надежность актива.

г) Срок действия актива.

Раздел 3: Предпринимательская деятельность (10 вопросов)

21. Что такое бизнес-план?

а) Документ, описывающий цели и стратегии развития бизнеса.

б) Отчет о финансовых результатах деятельности компании.

в) Перечень товаров и услуг, предлагаемых компанией.

г) Список сотрудников компании.

22. Что такое SWOT-анализ?

- а) Анализ финансовой отчетности компании.
- б) Анализ сильных и слабых сторон компании, возможностей и угроз внешней среды.
- в) Анализ конкурентов.
- г) Анализ потребительского спроса.

23. Что такое целевая аудитория?

- а) Все потенциальные клиенты компании.
- б) Группа людей, на которую ориентирована рекламная кампания и продукция компании.
- в) Сотрудники компании.
- г) Поставщики компании.

24. Что такое "маркетинг"?

- а) Производство продукции.
- б) Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей и получение прибыли.
- в) Финансовый учет.
- г) Управление персоналом.

25. Что такое "стартап"?

- а) Крупная, стабильно работающая компания.
- б) Новая компания, находящаяся на стадии разработки и внедрения инновационного продукта или услуги.
- в) Компания, находящаяся на грани банкротства.
- г) Государственное предприятие.

26. Что такое франшиза?

- а) Право на использование бренда, бизнес-модели и технологий другой компании.
- б) Патент на изобретение.
- в) Кредит на развитие бизнеса.
- г) Государственная субсидия для предпринимателей.

27. Что такое ROI (Return on Investment)?

- а) Показатель, отражающий рентабельность инвестиций.
- б) Размер заработной платы сотрудников.
- в) Объем продаж компании.
- г) Количество клиентов компании.

28. Что такое краудфандинг?

- а) Сбор средств на реализацию проекта от большого количества людей через онлайн-платформы.
- б) Кредитование бизнеса банками.
- в) Инвестирование в акции крупных компаний.

г) Получение грантов от государства.

29. Что такое "конкурентное преимущество"?

а) Низкая цена на продукцию.

б) Высокая заработная плата сотрудников.

в) Уникальные характеристики продукта или услуги, которые позволяют компании выгодно отличаться от конкурентов.

г) Большой рекламный бюджет.

30. Что такое "предпринимательский риск"?

а) Возможность получения высокой прибыли.

б) Вероятность возникновения убытков или неудачи в предпринимательской деятельности.

в) Отсутствие конкурентов на рынке.

г) Стабильный спрос на продукцию.

№ вопроса	1 вариант	2 вариант
1	В	Б
2	А	В
3	В	Б
4	Б	Б
5	Б	А
6	Б	Б
7	Б	Б
8	Б	В
9	Б	Б
10	В	Б
11	Б	Б
12	Б	Б
13	Б	Б
14	Б	Б
15	А	Б
16	Б	Б
17	Б	Б
18	А	Б
19	Б	А
20	В	Б
21	А	А

22	Б	Б
23	Б	Б
24	Б	Б
25	Б	Б
26	Б	А
27	Б	А
28	Б	А
29	В	В
30	В	Б

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового контроля по ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
История и теория развития сферы туризма и гостеприимства; Классификации услуг и сервиса; Методы мониторинга рынка услуг;	Выбор правильного варианта ответа Решение кейсовых задач	Тест № 1-3
Правила обслуживания потребителей услуг; Технологический цикл обслуживания гостей;		
Нормативно-правовая база в сфере туризма и гостеприимства.		
Умения		
Проводить поиск в различных поисковых системах; Использовать различные виды учебных изданий; Применять методики самостоятельной работы.	Выбор правильного варианта ответа Решение кейсовых задач	Тест № 4-5
Описывать методы мониторинга рынка услуг; Воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.		
Соблюдать требования законодательства РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг.		

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Оценка кейсовых задач:

5 баллов - задача выполнена полностью и без ошибок

2 балла - имеются отдельные ошибки в решении задания

Итоговая оценка по дифференцированному зачету, количество баллов (всего)

Отлично	– 100-90 баллов
Хорошо	– 89-70 баллов
Удовлетворительно	– 69-50 баллов
Неудовлетворительно	– менее 49 баллов

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тестовые задания:

Тест №1.

1. Какой из перечисленных признаков является ключевым свойством услуги?

- а) Материальность
- б) Возможность хранения
- в) Неотделимость от источника
- г) Стандартизированность

2. К какому типу услуг по сфере применения относится услуга по ремонту промышленного оборудования?

- а) Потребительские
- б) Распределительные
- в) Производственные
- г) Общественные

3. Услуга парикмахера, при которой клиент уходит с новой стрижкой, является классическим примером:

- а) Материальной услуги
- б) Нематериальной услуги
- в) Чистой услуги
- г) Производственной услуги

4. Основная причина высокого покупательского риска при приобретении услуг по сравнению с товарами заключается в:

- а) Низкой цене
- б) Их материальности
- в) Предварительной оценке качества
- г) Неосвязаемости и невозможности оценить качество до потребления

5. Что из перечисленного НЕ является особенностью рынка услуг?

- а) Неотделимость производства и потребления
- б) Возможность складирования и транспортировки
- в) Непостоянство качества
- г) Важность персонала как части услуги

II. Вопросы с выбором нескольких правильных ответов

6. Какие из перечисленных свойств характеризуют услугу? (Выберите

3 варианта)

- а) Осязаемость
- б) Несохраняемость
- в) Стандартность качества
- г) Неотделимость от производителя
- д) Постоянство формы

7. Какие из перечисленных услуг относятся к «общественным»?

(Выберите 2 варианта)

- а) Услуги химчистки
- б) Общественный транспорт
- в) Юридическая консультация
- г) Национальная оборона
- д) Ремонт автомобилей

8. Какие из следующих утверждений верны для «смешанных» услуг?

(Выберите 2 варианта)

- а) Это исключительно нематериальные действия
- б) Они сочетают в себе материальный продукт и неосязаемые действия
- в) Примером является покупка программного обеспечения с его последующей установкой и настройкой специалистом
- г) Их качество всегда легко проверить до покупки

III. Ситуационные вопросы

9. Компания «СвязьСервис» оказывает услуги мобильной связи. Для разных групп клиентов она предлагает различные пакеты: «Экономный студент», «Деловая связь» и «Безлимит для семьи». Какой маркетинговый процесс в сфере услуг иллюстрирует этот пример?

- а) Стандартизация услуг
- б) Сегментирование рынка
- в) Снижение покупательского риска

г) Производство материальной услуги

10. Ресторан высокой кухни, где шеф-повар каждый день создает новые блюда, а процесс обслуживания представляет собой настоящее шоу, является примером:

- а) Стандартизированной и непроеизводственной услуги
- б) Творческой и личностной услуги
- в) Нелегитимной и смешанной услуги
- г) Безличной и простой услуги

Тест № 2.

1. Ключевое отличие услуги от товара заключается в:
 - a) Возможности хранения на складе
 - b) Неосвязаемости, неотделимости от источника, непостоянстве качества и неспособности к хранению
 - c) Более низкой стоимости
 - d) Обязательном наличии материального носителя
2. Услуги юриста или врача относятся к типу:
 - a) Производственные
 - b) Распределительные
 - c) Профессиональные
 - d) Общественные
3. Услуга, которая не имеет вещественной формы и результат которой потребляется в процессе оказания (например, концерт), классифицируется как:
 - a) Материальная
 - b) Нематериальная (невещественная)
 - c) Смешанная
 - d) Идеальная
4. Услуга, оказываемая государственными учреждениями на безвозмездной основе (например, работа библиотеки), является:
 - a) Коммерческой
 - b) Некоммерческой
 - c) Производственной
 - d) Легитимной
5. Риск потребителя при покупке услуги выше, чем при покупке товара, потому что:
 - a) Услуги дороже товаров
 - b) Услугу невозможно оценить до момента ее потребления (принцип «доверия»)
 - c) Услуги не подлежат гарантийному обслуживанию
 - d) На услуги не распространяется Закон о защите прав потребителей
6. Какой вид сервисной деятельности направлен на поддержание работоспособности оборудования?
 - a) Гуманитарный
 - b) Технический
 - c) Информационно-коммуникативный
 - d) Транспортный

7. Сервис, оказываемый до момента продажи основного товара (например, консультация), называется:

- a) Гарантийным
- b) Предпродажным (превентивным)
- c) Послепродажным
- d) Постгарантийным

8. Современный тренд в сервисе, предполагающий максимальную подстройку услуги под индивидуальные запросы клиента, – это:

- a) Стандартизация
- b) Персонализация
- c) Глобализация
- d) Дигитализация

9. К какой классификации сервиса относится деление на «массовый», «сегментный» и «индивидуальный»?

- a) По времени осуществления
- b) По содержанию работ
- c) По масштабу (степени охвата потребителей)
- d) По направленности услуг

10. Пространство, где происходит прямое взаимодействие между поставщиком услуги и потребителем, называется:

- a) Производственная зона
- b) Контактная зона
- c) Складская зона
- d) Административная зона

Тест №3.

1. Какой метод обслуживания предполагает самостоятельное получение услуги клиентом при минимальном участии персонала (например, банкомат, кафе самообслуживания)?

- a) Обслуживание специалистом
- b) Самообслуживание
- c) Экспресс-обслуживание
- d) Индивидуальное обслуживание

2. Обязательным условием договора на оказание услуги является указание:

- a) Паспортных данных клиента
- b) Предмета договора (описание услуги) и сроков ее оказания
- c) Реквизитов банка
- d) Перечня сотрудников, которые будут оказывать услугу

3. Потребитель имеет право расторгнуть договор об оказании услуги в любое время, уплатив исполнителю:

- a) Полную стоимость услуги
- b) Штраф в размере 50% от стоимости
- c) Сумму, равную фактически понесенным исполнителем расходам
- d) Только стоимость израсходованных материалов

4. Качество услуги, связанное с точностью и полнотой информации о ней, – это показатель:

- a) Надежности
- b) Безопасности
- c) Информативности
- d) Эстетический

5. Основная характеристика качества обслуживания, отражающая вежливость, тактичность и внимательность персонала, – это:

- a) Своевременность
- b) Этика (этичность)
- c) Комфортность
- d) Доступность

16. Метод контроля качества, при котором проверяющий выступает в роли рядового клиента, называется:

- a) Бенчмаркинг
- b) «Тайный покупатель»
- c) Анкетирование
- d) Статистический контроль

7. Основным законом, регулирующим отношения между исполнителем и потребителем услуги в России, является:

- a) Гражданский кодекс РФ
- b) Закон РФ «О защите прав потребителей»
- c) Кодекс об административных правонарушениях
- d) Трудовой кодекс РФ

8. К социально-культурным услугам в туризме относится:

- a) Экскурсионное обслуживание
- b) Трансфер из аэропорта
- c) Страхование выезжающих за рубеж
- d) Аренда автомобиля

9. Путешествие резидента одной страны в другую страну – это туризм:

- a) Внутренний
- b) Въездной
- c) Выездной
- d) Самодеятельный

10. Специалист, формирующий туры, заключающий договоры с поставщиками и несущий ответственность за качество турпродукта, – это:

- a) Туроператор
- b) Турагент
- c) Гид-переводчик
- d) Менеджер по продажам

Тест 4.

1. Услуга, сочетающая материальные и нематериальные компоненты (например, ремонт обуви с консультацией по уходу), называется:
 - a) Чистая услуга
 - b) Смешанная услуга
 - c) Идеальная услуга
 - d) Легитимная услуга
2. Особенность рынка услуг, связанная с невозможностью произвести услугу «впрок» и создать ее запасы, – это:
 - a) Неосвязаемость
 - b) Неотделимость от источника
 - c) Недолговечность (неспособность к хранению)
 - d) Непостоянство качества
3. К какому типу по принципу вещественности относится услуга общественного питания?
 - a) Материальная (вещественная)
 - b) Нематериальная (невещественная)
 - c) Идеальная
 - d) Виртуальная
4. Сегментирование рынка услуг – это:
 - a) Установление фиксированных цен на все услуги
 - b) Разделение потребителей на группы по общим признакам (демографическим, поведенческим и т.д.)
 - c) Снижение издержек производства услуг
 - d) Унификация процесса оказания услуг
5. Какой принцип современного сервиса предполагает, что потребитель должен иметь возможность получить услугу быстро и без лишних формальностей?
 - a) Информативность
 - b) Удобство
 - c) Гарантированное соответствие
 - d) Обязательность предложения
6. Форма обслуживания, при которой услуга предоставляется дистанционно, без личного присутствия потребителя в месте оказания услуги, – это:
 - a) Стационарное обслуживание
 - b) Обслуживание с выездом на дом
 - c) Бесконтактное обслуживание
 - d) Самообслуживание

7. Какой этап технологического цикла обслуживания является ключевым для формирования первого впечатления клиента?

- a) Выполнение услуги
- b) Расчет
- c) Установление контакта
- d) Получение обратной связи

8. Критерий качества услуги «скорость» относится к группе показателей:

- a) Безопасности
- b) Назначения (функциональные)
- c) Социального назначения
- d) Эстетическим

9. Что означает существенный недостаток оказанной услуги?

- a) Небольшое отклонение от стандарта, легко устранимое
- b) Неустранимый недостаток или недостаток, требующий несоразмерных затрат времени/средств для устранения
- c) Отсутствие у потребителя чека об оплате
- d) Несоответствие ожиданиям клиента, основанным на его личных предпочтениях

10. Какой документ является основанием для начала оказания большинства бытовых услуг?

- a) Гарантийный талон
- b) Заказ-наряд (квитанция)
- c) Акт выполненных работ
- d) Прейскурант

11. Выбор правильного варианта ответа

Какой нормативный документ регулирует отношения в сфере туристской деятельности в Российской Федерации?

- А) Гражданский кодекс РФ
- Б) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- В) Трудовой кодекс РФ
- Г) Закон РФ «О защите прав потребителей»

Тест №5.

1. Расположите действия сотрудника гостиницы при заселении гостя по системе «express check-in» (без посещения стойки ресепшн):

1. Гость направляется в номер
2. Предварительное бронирование и заполнение документов онлайн
3. Получение цифрового ключа на мобильное устройство
4. Идентификация гостя (биометрия / QR-код)

2. Какие из перечисленных фраз НЕ рекомендуется использовать при общении с гостем (выберите 3 варианта)?

- А) «Здравствуйте, чем могу помочь?»
- Б) «Я не знаю» (без предложения альтернативы)
- В) «Это не моя проблема»
- Г) «Приятного аппетита»
- Д) «К сожалению, сейчас нет возможности, но я узнаю и перезвоню»
- Е) «Это невозможно»

3. Какой из перечисленных документов НЕ оформляется при заезде гостя в гостиницу?

- А) Регистрационная карта гостя
- Б) Договор о материальной ответственности
- В) Счет за проживание (предварительный)
- Г) Справка о временной регистрации (для иностранных граждан)

4. Что из перечисленного относится к услугам консьерж-сервиса?

- А) Уборка номера
- Б) Приготовление завтрака
- В) Бронирование столов в ресторанах, покупка билетов в театр, организация трансфера
- Г) Стирка и глажка белья

5. Что из перечисленного является корректным действием администратора при жалобе гостя на неисправность оборудования в номере (не работает кондиционер, жарко)?

- А) «Ничем не могу помочь, обращайтесь к управляющему»
- Б) «Это не наша проблема, вызывайте мастера сами»
- В) «Извините за доставленные неудобства, сейчас я предложу вам другой номер» (если есть) / «Приношу извинения, мы немедленно направим мастера» (если нет свободных номеров)
- Г) «Вы сами сломали, поэтому оплатите ремонт»

6. Решите кейсовую задачу

Турист приобрел тур, но за 5 дней до вылета заболел (госпитализирован). Просит вернуть деньги. Туроператор отказывается, ссылаясь на то, что «по

правилам возврат только при наступлении страхового случая». Страховка не включала отмену по болезни.

Задание:

Оцените правомерность действий туроператора. Что может сделать турист? Какие документы необходимо предоставить? Составьте письменный ответ для туриста.

7. Решите кейсовую задачу

Гость забронировал номер в гостинице с видом на море. При заезде ему предоставили номер с видом на парковку. Администратор утверждает, что «вид не гарантируется». Гость возмущен.

Задание:

Каковы права гостя в данной ситуации? Какие доказательства необходимы? Предложите алгоритм действий администратора для урегулирования конфликта.

8. Решите кейсовую задачу

Турист вернулся из тура и обнаружил, что в аэропорту вылета ему не выдали посадочные талоны на обратный рейс (оформляли электронную регистрацию, но на стойке заверили, что «все в порядке»). В аэропорту прилета его не пустили на рейс, пришлось покупать билет за свой счет.

Задание:

Кто несет ответственность за данную ситуацию? Какие действия должен предпринять турист? Составьте претензию от имени туриста к туроператору.

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ОПЦ.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного
бизнеса**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса» студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана; структура плана для решения задач; порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психология коллектива психология личности; основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов; хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела; содержание профессиональной документации, определяющее экономику и	Выбор правильного варианта ответа Установление правильной последовательности Правильное установление соответствия Правильная формулировка/выбор недостающего элемента	Тест 1-2

бухгалтерский учет гостиничного предприятия; характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников специалистов; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты; методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; структура и место службы бронирования продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;		

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.		
Умения		
распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей; составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями; использовать хозяйственно-экономические технических работников и специалистов; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам	Правильность расчетов Правильность интерпретации результатов	Тест 1-2

кредитования планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи. положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность		

1.3 Интерпретация результатов

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов
«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение
Персональный компьютер с Microsoft Office.

II. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Задание:

Вариант № 1

Гражданка Донцова Д.Ю. работает на предприятии на основании трудового договора с ежемесячным окладом в размере 17 000 руб. и по совместительству, получая за это 5 500 руб. в месяц. Она имеет двух детей в возрасте до 18 лет. Предприятие 1 марта выдало ей беспроцентную ссуду в размере 28 000 руб. сроком на 6 месяцев, которая должна быть погашена разовым платежом. Ставка рефинансирования составляет 12 %. Исчислите сумму налога на доходы физических лиц, которую организация должна удерживать ежемесячно в течение 6 месяцев

Вариант № 2

К юристу за консультацией обратился специалист Министерства образования и науки РФ. Он пояснил, что работой своей доволен, но хотел бы заняться индивидуальным предпринимательством, чтобы улучшить своё материальное положение. Гражданин просил оказать ему помощь в оформлении всех необходимых документов для регистрации индивидуального предпринимательства. Дайте ответ этому гражданину. Может ли данный гражданин быть зарегистрирован в качестве ИП. Ответ обоснуйте со ссылкой на закон

Задания для промежуточной аттестации

Назначение: КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения дисциплины ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Форма: дифференцированный зачет

Список вопросов к дифференцированному зачету

1. Понятие социально-культурной сферы, ее особенности, функции, отраслевая структура
3. Понятие, признаки и функции предпринимательской деятельности
4. Субъекты предпринимательской деятельности
5. Социальная защита предпринимателей и охрана прав потребителей
6. Сущность и структура предпринимательской деятельности
7. Типология предпринимательской деятельности
8. Классификация и формы предпринимательской деятельности в сервисе
9. Субъекты и виды предпринимательской деятельности в туризме.
10. Собственность и осуществление предпринимательской деятельности
11. Основные типы организационно-правовых форм осуществления предпринимательской деятельности

12. Коммерческие и некоммерческие организации
13. Предпринимательская деятельность без образования юридического лица
14. Производственные кооперативы, унитарные государственные и муниципальные предприятия
15. Приоритетные направления развития предпринимательства в сервисе
16. Малое предпринимательство и его роль в развитии сервисной деятельности в России
17. Формы государственной поддержки развития малого предпринимательства и их совершенствование
18. Основные показатели эффективности функционирования предприятий сервиса
19. Доход предприятия, его сущность и значение рентабельность и ее измерение
20. Прибыль предприятия: ее формирование, распределение и использование на предприятиях СКС
21. Производительность труда и способы измерения ее уровня
22. Эффективность использования рабочей силы
23. Показатели производительности труда
25. Факторы, влияющие на рост эффективности труда работников
26. Методы стимулирования труда в сервисной деятельности
27. Основные понятия налоговой системы РФ
28. Хозяйственные товарищества и общества
29. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве
30. Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами
31. Межкультурные коммуникации
32. Деловая переписка на русском и английском языках
33. Технологии делового общения в рабочей группе
34. Маркетинг персонала
35. Основы организации труда
36. Организационная культура
37. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности

Тест 1

1. Каковы признаки предприятия а) рентабельность б) самостоятельность в) все ответы верны
2. Раскройте классификацию коммерческих юридических лиц по организационноправовым формам а) общества, товарищества, производственный кооператив б) товарищества, общества, потребительский кооператив в) все ответы верны
3. Основным источником формирования имущества организации является: а) уставный капитал б) доходы будущих периодов в) резервный капитал

4. Виды материальной ответственности работника: а) полная и неполная б) ограниченная и неограниченная все ответы верны
5. Организация труда – это? а) это часть персонала, включая основных квалифицированных работников б) методы и формы соединения людей и техники в процессе труда, с целью достижения трудовой деятельности в) это средство труда, которое неоднократно участвует в процессе производства
6. Особый вид деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков? а) специальность б) профессия в) все ответы верны
7. Штатное расписание – это а) предмет труда, который непосредственно участвует в процессе производства б) документ, подтверждающий списание средств в) документ, который ежегодно утверждается руководителем предприятия
8. Свод правил, регулирующий взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности а) учредительный договор б) устав в) бизнес-план
9. Предприниматель – это? а) лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность б) физическое или юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность в) юридическое лицо
10. В российском законодательстве различают следующие формы собственности: а) частная собственность, государственная собственность, муниципальная собственность б) частная, негосударственная собственность, муниципальная, обособленная собственность в) все ответы верны
11. Для регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя и приобретения им предпринимательской правоспособности необходимо, чтобы он: а) достиг 13-летнего возраста б) был ограничен в своей правоспособности в части возможности заниматься предпринимательской деятельностью в) не был признан судом недееспособным и не был ограничен в дееспособности
12. Для государственной регистрации необходимо предъявить следующие документы: а) заявление, составленное по установленной форме, документ об оплате регистрационного сбора, согласие родителей (усыновителей, попечителей) б) паспорт в) документ об образовании
13. Гражданская правоспособность – это? а) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь организация б) способность иметь гражданские права и нести гражданские обязанности в) способность отвечать за свои действия
14. Устав – это? а) нормативно-правовой акт б) локальный акт самой организации, который содержит большинство из тех сведений, которые отражаются в учредительном договоре и утверждаются учредителем в учредительный договор
15. Ликвидация юридического лица – это? а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и

обязанностях между юридическими лицами б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам в) закрытие предприятия

16. На какие категории подразделяются работники? а) сезонные б) постоянные в) временные г) все ответы верны

17. Какое наказание за предпринимательскую деятельность без регистрации? а) штраф до 300.000 рублей б) административные работы в) все ответы верны

18. Какие виды социальной помощи вы знаете? а) субсидия б) пенсия в) все ответы верны

19. Кто занимается предпринимательской деятельностью? а) юридическое лицо б) физическое лицо в) все ответы верны

20. Раскройте участников налоговых отношений а) налогоплательщики б) налоговые агенты в) все ответы верны

21. Учредительный договор – это? а) документ, на основании которого образуется и действует предприятие б) правила, регулирующие взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности в) все ответы верны

22. Прекращение юридического лица при отсутствии правопреемника в его правах и обязанностях: а) реорганизация б) структуризация в) реструктуризация

23. Деятельность юридического лица регламентируется: а) Трудовым кодексом РФ б) Гражданским кодексом РФ в) Административно-процессуальным кодексом РФ

24. Какие виды риска вы знаете? а) коммерческий б) страховой в) все ответы верны

25. Что из перечисленного является задачами организации труда? а) экономические задачи б) психофизиологические задачи в) социальные задачи г) все ответы верны

Тест 2

1. Юридическое лицо – это? а) Организация, имеющая собственное название б) гражданин, имеющий статус юридического лица в) имеющая собственное наименование и обладающая имущественной обособленностью организация

2. Общая правоспособность индивидуального предпринимателя – это? а) способность иметь только гражданские права и обязанности, которые соответствуют целям деятельности, предусмотренным в его учредительных документах б) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь индивидуальный предприниматель в) способность отвечать за свои действия

3. Реорганизация – это? а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам в) соединение нескольких организаций в одну

4. Этот показатель является важнейшим показателем эффективности труда а) производительность труда б) оплата труда в) нормирование труда

5. Особый вид предпринимательской деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков? а) специальность б) профессия в) профессионально-квалифицированная структура кадров
6. Какие нормативно-правовые акты, регламентируют предпринимательскую деятельность? а) Гражданский кодекс РФ б) Уголовный кодекс РФ в) все ответы верны
7. Раскройте классификацию организационно-правовых форм некоммерческих юридических лиц а) учреждения, фонды, объединения, потребительский кооператив б) учреждения, фонды, объединения, производственный кооператив в) нет правильного ответа
8. Какие виды налогов вы знаете? а) государственные, территориальные и муниципальные б) федеральные, региональные и местные в) все ответы верны
9. В российском законодательстве различают следующие формы собственности: а) частная собственность, государственная собственность, муниципальная собственность б) частная, негосударственная собственность, муниципальная, обособленная собственность в) все ответы верны
10. Для регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя и приобретения им предпринимательской правоспособности необходимо, чтобы он: а) достиг 13-летнего возраста б) был ограничен в своей правоспособности в части возможности заниматься предпринимательской деятельностью в) не был признан судом недееспособным и не был ограничен в дееспособности
11. Для государственной регистрации необходимо предъявить следующие документы: а) заявление, составленное по установленной форме, документ об оплате регистрационного сбора, согласие родителей (усыновителей, попечителей) б) паспорт в) документ об образовании
12. Гражданская правоспособность – это? а) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь организация б) способность иметь гражданские права и нести гражданские обязанности в) способность отвечать за свои действия
13. Устав – это? а) нормативно-правовой акт б) локальный акт самой организации, который содержит большинство из тех сведений, которые отражаются в учредительном договоре и утверждаются учредителем в учредительный договор
14. Ликвидация юридического лица – это? а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам в) закрытие предприятия
15. На какие категории подразделяются работники? а) сезонные б) постоянные в) временные г) все ответы верны

16. Какое наказание за предпринимательскую деятельность без регистрации? а) штраф до 300.000 рублей б) административные работы в) все ответы верны
17. Какие виды социальной помощи вы знаете? а) субсидия б) пенсия в) все ответы верны
18. Что такое предприятие, каковы признаки предприятия а) рентабельность б) самостоятельность в) все ответы верны
19. Раскройте классификацию коммерческих юридических лиц по организационноправовым формам а) общества, товарищества, производственный кооператив б) товарищества, общества, потребительский кооператив в) все ответы верны
20. Основным источником формирования имущества организации является: а) уставный капитал б) доходы будущих периодов в) резервный капитал
21. Виды материальной ответственности работника: а) полная и неполная б) ограниченная и неограниченная в) все ответы верны
22. Организация труда – это? а) это часть персонала, включая основных квалифицированных работников б) методы и формы соединения людей и техники в процессе труда, с целью достижения трудовой деятельности в) это средство труда, которое неоднократно участвует в процессе производства
23. Особый вид деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков? а) специальность б) профессия в) все ответы верны
24. Штатное расписание – это а) предмет труда, который непосредственно участвует в процессе производства б) документ, подтверждающий списание средств в) документ, который ежегодно утверждается руководителем предприятия
25. Свод правил, регулирующий взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности а) учредительный договор б) устав в) бизнес-план Инструкция к выполнению работы

На подготовку ответа отводиться 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться правовыми нормами и локальными актами Журналом Российское предпринимательство [Электронный ресурс].- Режим доступа http://www.creativeconomy.ru/mag_rp/index.php?str=3&id=85 специализированными сайтами по поиску работы: www.job.ru, www.headhunter.ru, www.joblist.ru, www.superjob.ru, www.rabota.ru;

Критерии оценивания

Общий балл: от 80% до 100% (20 – 25 правильных ответов) - «отлично» от 60% до 80% (15 – 24 правильных ответов) – «хорошо» от 50% до 60% (13 – 23) – «удовлетворительно» меньше 50% правильных ответов – «неудовлетворительно»

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Сущность индустрии гостеприимства
2. Типы гостиниц и их классификация
3. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц
4. Основные этапы развития мировой индустрии питания»
5. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров
6. Особенности развития гостиничного хозяйства в РФ
7. Этапы развития индустрии гостеприимства
8. Структура гостиничного предприятия
9. Основные этапы развития предпринимательства
10. Разделение предпринимателей на группы по И. Шумпетеру
11. Сущность и роль интрапренерства в развитии предпринимательства
12. Субъекты предпринимательства
13. Этапы становления предпринимательства в России
14. Факторы развития индустрии гостеприимства
15. Экономика, как составляющая предпринимательства
16. Роль и значение маркетинга и ценообразования для развития предпринимательства
17. Влияние рекламы на продвижение товара или услуги
18. Значение инвестиции в предпринимательской деятельности
19. Финансы, как составляющая предпринимательства
20. Управление предприятием, как фактор развития деятельности фирмы
21. Сущность понятий платежеспособности и ликвидности
22. Ликвидность баланса
23. Понятие банкротства предприятия
24. Основные понятия экономической эффективности
25. Прибыль, как основной показатель эффективности финансово-экономической деятельности предприятия
26. Показатели рентабельности предприятий сервиса
27. Особенности регистрации и деятельности ИП
28. Особенности регистрации и деятельности ООО
29. Понятие и принципы нормирования
30. Классификация затрат времени смены
31. Формирование персонала предприятия
32. Этапы выбора предпринимательских идей
33. Понятие и сущность предпринимательских решений.
34. Эффективность предпринимательских решений.
35. Правовое регулирование предпринимательской деятельности
36. Франшиза – вариант предпринимательской деятельности. Сущность и особенности франшизы.
37. Инфраструктурные факторы при выборе места размещения предприятия.
38. Рентабельность проекта
39. Венчурные фонды и венчурный капитал.

40. Государственное регулирование предпринимательской деятельности

Критерии оценивания экзаменационных заданий

«Отлично»

1. Содержание ответов полностью раскрывает тему вопроса.
2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет хорошо выраженный аналитический характер; выводы конкретны, существенны.
4. Без затруднений выполняет вычисления.
5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Хорошо»

1. Содержание ответов раскрывает тему вопроса, но допущены небольшие неточности.
2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет незначительные неточности, которые не сказываются на итоговом результате; выводы конкретны.
4. Без затруднений выполняет вычисления.
5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Удовлетворительно»

1. Содержание ответов не полностью раскрывает тему вопроса.
2. Допущена неграмотность в изложении материала; неумелое использование профессиональной терминологии.
3. Допущены неточности в расчетах, небрежно выполнены вычисления.
4. Неправильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Неудовлетворительно»

1. Студент не знает технической терминологии; оформление ответов не соответствует требованиям.
2. Общая безграмотность текста; неумение использовать профессиональную терминологию. Большое число ошибок, требуется доскональная проверка результатов.
3. Студент путается в последовательности расчетов, имеются ошибки.
4. Неправильно распределяет время, не умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ОПЦ.03 Правовое и документационное обеспечение в сфере туризма
и гостеприимства
I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине «ОПЦ.03 Правовое и документационное обеспечение в сфере туризма и гостеприимства» студентов, обучающихся по специальности 43.02.16

«Туризм и гостеприимство»

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Основные положения Конституции Российской Федерации; Права и свободы человека и гражданина, Механизмы их реализации; основы правового регулирования коммерческих отношений в сфере профессиональной деятельности; Законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности; организационно-правовые формы юридических лиц; правовое положение субъектов предпринимательской деятельности; права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; порядок	Выполнение домашнего задания, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа

заключения трудового договора и основания для его прекращения; правила оплаты труда; государственного регулирования в обеспечении занятости населения; право социальной защиты граждан; понятие дисциплинарной и материальной ответственности работника; административных правонарушений административной ответственности; нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров	
умения: использовать необходимые нормативные документы защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством;	выполнение домашнего задания занятие, внеаудиторная самостоятельная работа

Осуществлять профессиональную деятельность соответствии с действующим законодательством; Определять организационно-правовую форму организации; Анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения;	
Понимать сущность и социальную Значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Текущий контроль: собеседование; ☐

1.3 Интерпретация результатов

Итоговый ФОС по дисциплине «ОП.08 Правовое обеспечение профессиональной деятельности» состоит из двух блоков. В блоке А – тестовые задания; в блоке Б – письменные задания

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Оценка письменного задания:

5 баллов за правильный ответ

Итоговая оценка по дифференцированному зачету, количество баллов (всего)

Отлично – 24-25 баллов

Хорошо – 21-23 баллов

Удовлетворительно – 19-20 баллов

Неудовлетворительно – менее 18 баллов

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение

Персональный компьютер с MicrosoftOffice.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Блок А Тестовые задания: Вариант 1

1. Правовое обеспечение туристской деятельности тесно связано с:
 - а) Историей
 - б) Культурологией
 - в) Гражданским правом
 - г) Математикой

2. Каким образом связано правовое обеспечение туристской деятельности с другими дисциплинами?
 - а) Не связано
 - б) Связано только с экономикой
 - в) Связано с менеджментом, экономикой и правом
 - г) Связано только с иностранными языками

3. Что лежит в основе федеративного устройства России?
 - а) Указы Президента
 - б) Конституция РФ
 - в) Федеральные законы
 - г) Указы губернаторов

4. Какая ветвь власти включает в себя Конституционный Суд РФ?
 - а) Законодательная
 - б) Исполнительная
 - в) Судебная
 - г) Нет правильного ответа

5. Что понимается под правом в широком смысле слова?
 - а) Закон
 - б) Мораль
 - в) Совокупность общеобязательных правил поведения
 - г) Правила поведения, установленные в коллективе

6. Какие условия должны быть соблюдены при заключении трудового договора?
 - а) Письменная форма
 - б) Устная форма
 - в) Договор может быть заключен в любой форме
 - г) Нотариальное заверение

7. Что относится к правам работника?
- а) Право на оплату труда
 - б) Право на отдых
 - в) Право на безопасные условия труда
 - г) Все вышеперечисленное
8. Что такое рабочее время?
- а) Время нахождения на рабочем месте
 - б) Время выполнения работы
 - в) Время, в течение которого работник должен выполнять свои обязанности
 - г) Время обеденного перерыва
9. Какие виды отпусков предусмотрены Трудовым кодексом РФ?
- а) Только ежегодный оплачиваемый отпуск
 - б) Только отпуск по беременности и родам
 - в) Ежегодный оплачиваемый отпуск, отпуск по беременности и родам, отпуск по уходу за ребенком и другие
 - г) Нет правильного ответа
10. Что относится к формам оплаты труда?
- а) Сдельная
 - б) Повременная
 - в) Смешанная
 - г) Все вышеперечисленное
11. Что такое МРОТ?
- а) Максимальный размер заработной платы
 - б) Минимальный размер оплаты труда, устанавливаемый государством
 - в) Размер заработной платы, установленный работодателем
 - г) Нет правильного ответа
12. Какие системы оплаты труда существуют?
- а) Только повременная
 - б) Только сдельная
 - в) Повременная, сдельная, комиссионная
 - г) Нет правильного ответа
13. Что такое трудовой спор?
- а) Конфликт между работниками
 - б) Конфликт между работником и работодателем
 - в) Любые разногласия на рабочем месте
 - г) Нет правильного ответа
14. Какие виды трудовых споров существуют?

- а) Индивидуальные и коллективные
- б) Только индивидуальные
- в) Только коллективные
- г) Нет правильного ответа

15. Какой нормативный акт регулирует туристскую деятельность в России?

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ"
- в) Закон о защите прав потребителей
- г) Семейный кодекс

Вариант 2

1. Какая функция не является функцией государственного регулирования в туризме?

- а) Обеспечение безопасности туристов
- б) Установление цен на туристские услуги
- в) Разработка и реализация федеральных программ развития туризма
- г) Содействие продвижению национального туристского продукта

2. Что включает в себя понятие "туристский продукт"?

- а) Отдельную услугу по размещению
- б) Отдельную услугу по перевозке
- в) Комплекс услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста во время путешествия
- г) Только услуги экскурсионного обслуживания

3. Какова роль международных договоров в регулировании туристской деятельности?

- а) Отсутствует
- б) Определяют общие принципы сотрудничества и устанавливают стандарты в сфере туризма
- в) Регулируют только вопросы безопасности туристов
- г) Касаются только визовых вопросов

4. Какой закон РФ регулирует отношения между туристом и турфирмой?

- а) Закон о защите прав потребителей
- б) Трудовой кодекс РФ
- в) Гражданский кодекс РФ
- г) Закон об образовании

5. Каким образом турист может защитить свои права в случае нарушения условий договора о туристском обслуживании?

- а) Обратиться в суд
- б) Обратиться в Роспотребнадзор
- в) Обратиться в туристскую ассоциацию
- г) Все вышеперечисленное

6. Каковы основные права туриста?

- а) Право на безопасный отдых
- б) Право на получение достоверной информации о туристском продукте
- в) Право на возмещение убытков в случае некачественного обслуживания
- г) Все вышеперечисленное

7. Что такое лицензирование в туризме? (С учетом отмены)

- а) Процедура получения разрешения на осуществление турдеятельности
- б) Обязательное страхование туристов
- в) Обязательная сертификация персонала
- г) Финансовое обеспечение

8. Что включает в себя понятие "стандартизация" в туризме?

- а) Установление общих требований к качеству услуг
- б) Регулирование цен на турпродукты
- в) Определение сезонности в туризме
- г) Продвижение определенных турмаршрутов

9. Кто может быть туроператором?

- а) Любое юридическое лицо
- б) Только юридическое лицо
- в) Любое физическое лицо
- г) Только индивидуальный предприниматель

10. Каковы основные обязанности туроператора?

- а) Формировать и продвигать туристский продукт
- б) Оказывать услуги по размещению и перевозке
- в) Заключать договоры с туристами
- г) Все вышеперечисленное

11. Что такое турагентский договор?

- а) Договор между турагентом и туристом
- б) Договор между туроператором и турагентом
- в) Договор о страховании
- г) Договор о перевозке

12. Какова роль турагента в процессе реализации турпродукта?

- а) Формирование турпродукта
- б) Продвижение и реализация турпродукта
- в) Организация экскурсий
- г) Нет правильного ответа

13. Что означает финансовое обеспечение туроператора?

- а) Наличие средств для рекламы
- б) Наличие гарантии возмещения туристам убытков в случае неисполнения туроператором своих обязательств
- в) Уплата налогов
- г) Выплата заработной платы

14. Каково значение страхования в туризме?

- а) Защита финансовых интересов туриста и туроператора
- б) Обязательное условие для получения визы
- в) Просто формальность
- г) Нет значения

15. Что является основным законом, регулирующим отношения в сфере защиты прав потребителей, в том числе туристов?

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) Трудовой кодекс РФ
- в) Закон РФ «О защите прав потребителей»
- г) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»

Блок Б

1 Вариант

1. Решите задачу.

Туроператор "Мир путешествий" организовал автобусный тур в Европу. Во время поездки автобус попал в аварию по вине водителя, в результате чего несколько туристов получили травмы. Туроператор утверждает, что не несёт ответственности, так как водитель работал по договору субподряда с транспортной компанией.

Проанализируйте ситуацию с правовой точки зрения. Определите, несет ли туроператор ответственность перед туристами за произошедшее событие. Какие статьи гражданского кодекса РФ регулируют данные отношения? Какие доказательства необходимы для доказывания вины туроператора и для взыскания компенсации с него? Рассмотрите возможные варианты развития событий и правовые последствия для туроператора и туристов.

2. Вы хотите открыть небольшое турагентство по организации пеших походов в горной местности. Вам нужно выбрать организационно-правовую форму вашей организации.

Перечислите три возможные организационно-правовые формы для вашего турагентства (ИП, ООО, АО). Кратко опишите достоинства и недостатки каждой формы, учитывая специфику вашей деятельности. Выберите наиболее подходящую форму и обоснуйте свой выбор.

2 Вариант

1. Решите задачу

Турист приобрел путевку в отель "Пляжный рай" через туроператора "Отдых без забот". По прибытии в отель выяснилось, что условия проживания существенно отличаются от заявленных в брошюре (не соответствует класс отеля, отсутствует обещанная инфраструктура).

Напишите письменное обращение к туроператору с требованием компенсации за несоответствие услуг. Укажите конкретные статьи Закона о защите прав потребителей и других нормативных актов, подтверждающих ваши права. Определите возможные действия туриста в случае отказа туроператора в удовлетворении требований. Проанализируйте возможные правовые последствия как для туриста, так и для туроператора.

2. Вы работаете в турагентстве. Вам потребовалось найти информацию о правилах въезда в конкретную страну для граждан РФ.

Перечислите несколько источников (сайты, документы), где можно найти эту информацию. Объясните, почему важно использовать достоверные источники при планировании туров. Какую ответственность несёт турагентство, если не предоставит туристам актуальную информацию о правилах въезда в страну?

Ответы:

Блок А

Вариант 1

1. в
2. в
3. б
4. в
5. в
6. а
7. г
8. в
9. в
10. г
11. б
12. в
13. б
14. а
15. б

Вариант 2

1. б
2. в
3. б
4. а
5. г
6. г
7. а
8. а
9. б
10. г
11. б
12. б

13. б

14. а

15. в

Блок Б

Вариант 1

1. Туроператор "Мир путешествий" несет ответственность перед туристами, несмотря на то, что водитель работал по договору субподряда. Согласно Гражданскому кодексу РФ (ГК РФ), туроператор, как организатор тура, отвечает за безопасность туристов на всем протяжении путешествия. Статья 1064 ГК РФ устанавливает общие основания гражданско-правовой ответственности за причинение вреда. Даже если водитель работал по договору субподряда, туроператор выбрал его и несёт ответственность за его деятельность, так как он не проверил квалификацию водителя и состояние автобуса должным образом. Для доказывания вины туроператора необходимо представить договор на туристическое обслуживание, документы, подтверждающие факт аварии и травмы туристов (медицинские справки, акты ГИБДД), договор субподряда с транспортной компанией. Если будет доказана вина туроператора, он обязан компенсировать туристам ущерб, включая лечение, моральный вред и другие убытки. Если туроператор откажется от добровольной компенсации, туристы могут обратиться в суд.

2. Для небольшого турагентства по организации пеших походов возможны следующие организационно-правовые формы:

1. Индивидуальный предприниматель (ИП): Простая регистрация, минимальные затраты на поддержание, но полная ответственность предпринимателя по всем обязательствам. Подходит для малых предприятий с минимальными инвестициями.

2. Общество с ограниченной ответственностью (ООО): Более сложная регистрация, ограниченная ответственность участников (только в пределах внесённого уставного капитала), возможность привлечь инвестиции. Подходит для более крупных предприятий или при планах расширения бизнеса.

3. Акционерное общество (АО): Самая сложная форма регистрации, высокие требования к уставному капиталу, возможность привлечь большие инвестиции путем публичного размещения акций. Для небольшого турагентства не целесообразно.

Для небольшого турагентства по организации пеших походов наиболее подходящей формой является ИП, так как она проще в регистрации и поддержании, а риски ограничены масштабом деятельности.

Вариант 2

1.Обращение к туроператору "Отдых без забот":

"Уважаемая администрация туроператора "Отдых без забот",

Настоящим письмом я выражаю своё недовольство качеством предоставленных услуг по туристической путевке в отель "Пляжный рай", приобретенной [дата покупки путевки], номер договора [номер договора]. Условия проживания в отеле существенно отличаются от заявленных в рекламной брошюре и на вашем сайте. [Конкретно перечислить несоответствия: например, вместо заявленного 4-звездочного отеля предоставлен отель 2 звезды; отсутствует обещанный бассейн; номера значительно меньше заявленной площади; не соответствует качество питания].

Согласно статье 29 Закона РФ "О защите прав потребителей", я имею право требовать уменьшения цены туристической путевки или расторжения договора с возмещением понесенных расходов. Также, в соответствии со статьей 15 данного закона, я вправе требовать компенсацию за моральный вред, причиненный мне в связи с ненадлежащим исполнением договора.

Прошу вас в течение [количество дней] дней рассмотреть моё обращение и предложить варианты решения данной проблемы. В случае неудовлетворения моих требований я буду вынужден обратиться в суд для защиты своих прав и интересов."

В случае отказа туроператора, турист может обратиться в Роспотребнадзор, а затем в суд, предъявив доказательства несоответствия услуг (фотографии, видео, свидетельские показания). Туроператор несет ответственность за ненадлежащее исполнение

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве
I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
Сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Выбор правильного варианта ответа	Тест №1-30
Умения		
Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Правильность интерпретации результатов	Задача 1-20

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Оценка ситуационной задачи:

2 балла за правильную интерпретацию полученных результатов

Итоговая оценка по дифференцированному зачету, количество баллов (всего)

Отлично – 32-28 баллов

Хорошо – 27-22 баллов

Удовлетворительно – 21-16 баллов

Неудовлетворительно – менее 15 баллов

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение

Персональный компьютер с Microsoft Office.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тестовые задания:

1. Отцом научного управления часто называют:

а. А. Смит.

б. К. Маркс.

в. Ф. Тейлор.

г. А. Маслоу.

2. Один из основных признаков «организации» в теории менеджмента:

а. Корпоративный дух.

б. Децентрализация.

в. Наличие общей цели.

г. Все ответы верны.

3. К основным видам контроля по стадиям осуществления относится:

а. Финансовый.

б. Текущий.

в. Фактический.

г. Правильного ответа нет.

4. Какой школы не существует в научном менеджменте?

а. Школа научного управления.

б. Административная школа.

в. Школа научных отношений.

г. Школа человеческих отношений.

5. Функция менеджмента, направленная на стимулирование сотрудников организации на выполнение работы в соответствии с возложенными обязанностями:

а. Мотивация.

б. Контроль.

в. Регулирование.

г. Координация.

6. Внутреннее состояние физиологического или психологического ощущения недостаточности чего-либо называется:

а. Восприятием.

б. Ожиданием.

в. Потребностью.

г. Недостатком.

7. Какую мотивационную модель разработал А. Маслоу?

а. Концепция жизненного цикла.

б. Двухфакторная модель «Х» и «Y».

в. Модель ожиданий.

г. Иерархия потребностей.

8. К первичным потребностям относятся потребности в:

а. Успехе.

б. Признании.

в. Еде, воде.

г. Уважении коллег.

9. К вторичным потребностям относятся:

а. Потребность в безопасности.

б. Потребность в уважении.

в. Потребность в кислороде.

г. Потребность в еде.

10. Функция менеджмента, направленная на установление отклонений от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности:

а. Регулирование.

б. Координация.

в. Контроль.

г. Планирование.

11. Миссия организации – это:

а. Совокупность способов выполнения определенных задач.

б. Смысл существования организации.

в. Проблема, решаемая организацией.

г. Набор определенных функций и действий.

12. Сущность SWOT- анализа состоит в анализе:

а. Доли рынка и темпов роста отрасли.

б. Слабых и сильных сторон, возможностей и угроз.

в. Шансов и рисков, возможностей и угроз.

г. Возможностей и угроз, конкурентных преимуществ.

13. В развитие какой школы менеджмента основной вклад внес А. Файоль?

а. Школы человеческих отношений.

б. Школы научного управления.

в. Административной школы.

г. Количественной школы.

14. В развитие какой школы менеджмента внес свой вклад А. Маслоу?

а. Школы человеческих отношений.

- б. Школы научного управления.
 - в. Административной школы.
 - г. Количественной школы.
15. Контроллинг является:
- а. Системой внешнего контроля.
 - б. Системой внутреннего контроля.**
 - в. Системой предварительного контроля.
 - г. Системой антиконтроля.
16. Система взаимосвязанных мероприятий по управлению собой и своими ресурсами:
- а. Суперменеджмент.
 - б. Единоличный менеджмент.
 - в. Самоменеджмент.**
 - г. Я-менеджмент.
17. Какие три вида менеджмента выделяют по иерархическому уровню:
- а. Верхнее, среднее, крайнее звено.
 - б. Верхнее, среднее, начальное звено.
 - в. Высшее, промежуточное, крайнее звено.
 - г. Высшее, среднее, низшее звено.**
18. Главная цель существования любой коммерческой организации:
- а. Получение прибыли.**
 - б. Развитие работников организации.
 - в. Сохранить гармонию с внешним миром.
 - г. Удовлетворение потребностей общества.
19. К внутренней среде организации не относится:
- а. Потребители.**
 - б. Ресурсы.
 - в. Кадры.
 - г. Организационная культура.
20. К внешней среде организации не относится:
- а. Поставщики.
 - б. Конкуренты.**
 - в. Оборудование.
 - г. Органы государственного регулирования и контроля.
21. Стиль разрешения конфликтов, при котором пытаются заставить принять свою точку зрения любой ценой:
- а. Уклонение.
 - б. Компромисс.
 - в. Сглаживание.
 - г. Принуждение.**
22. В чем основное отличие предварительного, текущего и заключительного контроля?
- а. В объеме.
 - б. Во времени существования.**

- в. В методах.
 - г. В объеме и методах.
23. Предварительным контролем финансовых ресурсов организации является...:
- а. Бюджет.**
 - б. Заключение аудиторской организации.
 - в. Финансовый отчет.
 - г. Баланс.
24. Верхний уровень в пирамиде А. Маслоу – это...:
- а. Самоутверждение.
 - б. Стремление к контактам.
 - в. Самовыражение.**
 - г. Физиологические потребности.
25. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
- а. Деловых интересов партнеров
 - б. Личностных, неделовых интересов партнеров**
 - в. Профессиональных интересов партнеров
 - г. Все ответы верны
26. Адресат манипуляции в деловом общении — это:
- а. Партнер, который может стать жертвой манипуляции
 - б. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
 - в. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
 - г. Нет правильного ответа
27. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
- а. Жестов
 - б. Информационных технологий
 - в. Определенного темпа речи
 - г. Устной речи**
28. Все люди делятся на:
- а. Все ответы верны**
 - б. Рациональных и иррациональных
 - в. Сенсорики и интуитов
 - г. Экстравертов и интравертов
29. Невербальными средствами общения являются
- а. Взгляд**
 - б. Походка**
 - в. Рукопожатие**
 - г. Телефон
30. Общение - это:
- а. Все ответы верны**
 - б. Процесс передачи информации
 - в. Процесс установления контактов между людьми
 - г. Процесс формирования и развития личности

ЗАДАЧИ

ЗАДАЧА № 1

Задание № 1. Верно или неверно утверждение?

1. В современном менеджменте отношение к конфликтам отрицательное.
2. Производственный конфликт может возникнуть по причине некачественности должностных инструкций.
3. Самым распространенным видом конфликта является межличностный конфликт.
4. В основе конфликтов лежат причины, такие, как ограниченность ресурсов, различия в целях и ценностях людей, манере поведения и т.п.
5. Конфликт – это несогласие между двумя и более сторонами, когда каждая из сторон старается сделать так, чтобы были приняты ее взгляды и цели, и помешать другой стороне сделать то же самое.
6. Конфликт полностью разрешен, когда прекращено конфликтное поведение.
7. Перевод одного из конфликтующих между собой сотрудников на другую работу относится к административному способу разрешения конфликта.
8. Для успешного разрешения конфликтов руководитель должен понять мотивы вступления людей в конфликты.
9. Административные санкции способствуют лишь частичному разрешению конфликта.
10. В силовых стратегиях часто прибегают к эмоциональному давлению на партнера.
11. Если одна из конфликтующих сторон не решает проблему, а уходит от нее, то такое поведение есть уклонение.
12. Компромисс не всегда целесообразен при разрешении конфликта.
13. При переговорных стратегиях взаимодействие участников из противоречивого становится согласованным, основанном на общем интересе.
14. Поиск наилучшего варианта решения, приемлемого для обеих сторон, есть сотрудничество.

ЗАДАЧА № 2

К какому виду конфликта относятся следующие ситуации?

- А) Руководителю необходимо послать подчиненного в командировку, подчиненный высказывает свое явное нежелание отправляться в поездку.
- Б) Сотрудник А. Часто и длительно болеет. Врачам Б. и В. приходится постоянно замещать врача А. Через некоторое время они высказывают свое недовольство ситуацией командиров.
- В) Старшая мед.сестра проявляет высокомерие, неуважение, грубость по отношению к медсестрам и пациентам, в результате чего зачастую возникают конфликты.
- Г) Медсестра, обращаясь к недавно пришедшему в отделение начинающему врачу, задает вопрос относительно каких-то процедур, и, получив ответ, тут же в присутствии других медсестер объявляет ему, что «у нас так не делают».

ЗАДАЧА № 3

Задание:

Заполните таблицу, указав в ней методы удовлетворения потребностей высших уровней. Укажите причины, затрудняющие применение этих методов в России.

Вид потребности	Метод удовлетворения потребности
Социальные потребности	Поручение сотрудникам работы, которая позволила бы им общаться
Потребности в уважении	Поощрение за достигнутые результаты
Потребности в самовыражении	Поручение сложных и важных заданий, требующих полной отдачи

ЗАДАЧА № 4

Задание:

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера при переговорах.

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. Вы видите, что Ваш партнер:

- сидит ровно на стуле, руки лежат свободно на столе;
- во время разговора смотрит прямо в глаза;
- при разговоре эмоционально жестикулирует руками;
- прищуривает глаза и иногда морщит лоб.

ЗАДАЧА № 5

Задание:

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера при переговорах.

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. Вы видите, что у Вашего партнера:

- руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
- медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
- прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
- старается не смотреть на Вас.

ЗАДАЧА № 6

Чтобы получить вразумительный ответ надо знать технику постановки вопросов. Существует несколько групп вопросов. Югославский психолог Предград Миич выделяет следующие типы вопросов:

1. Закрытые вопросы (Ответ «да» или «нет»).
2. Открытые вопросы (начинаются со слов: что, кто, как, сколько).
3. Риторические вопросы (указывают на нерешенные проблемы).
4. Информационные (открытые о конкретном положении вещей).
5. Подтверждающие вопросы (позволяют поддерживать взаимопонимание).
6. Встречные вопросы (Хотя не вежливо отвечать вопросом на вопрос).
7. Альтернативные вопросы (представляют собеседнику возможность выбора).

Задание: требуется написать вопросы по заданным типам, представить себя в должности руководителя.

ЗАДАЧА № 7

Провести оценку стабильности коллектива. В коллективе предприятия со средней списочную численностью 80 человек постоянно нарушаются трудовая дисциплина и правила внутреннего распорядка.

За 20 рабочих дня прошедшего месяца (апрель) во дворце имели место следующие нарушения: 2 прогула, 40 опозданий, 5 случаев ухода с работы до окончания рабочего дня, 20 более мелких нарушений трудового распорядка, 1 случай нарушения трудового порядка. Два человека уволились по собственному желанию. При этом потери от прогулов составили – 20 чел./дней, потери от отпусков с разрешения администрации – 40 чел./дней. Нормативный коэффициент стабильности по организации составляет 0,9.

ЗАДАЧА № 8

Провести оценку стабильности коллектива. В коллективе предприятия со средней списочную численностью 100 человек постоянно нарушаются трудовая дисциплина и правила внутреннего распорядка.

За 23 рабочих дня прошедшего месяца (июль) в цехе имели место следующие нарушения: 10 прогулов, 30 опозданий, 8 случаев ухода с работы до окончания рабочего дня, 20 более мелких нарушений трудового распорядка, 2 случая нарушения трудового порядка. Один человек уволился по собственному желанию. При этом потери от прогулов составили – 30 чел./дней, потери от отпусков с разрешения администрации – 50 чел./дней. Нормативный коэффициент стабильности по организации составляет 0,9.

ЗАДАЧА № 9

Задание:

Спланируйте функциональную организационную структуру из следующих элементов:

1) Совет директоров;	6) Отдел сбыта;
2) Президент;	7) Отдел снабжения;
3) Заместитель по социальным вопросам;	8) Бухгалтерия;
4) Заместитель по производству;	9) Производственный цех;
5) Отдел маркетинга;	10) Научно-производственный отдел;

11) Группа проектирования.

ЗАДАЧА № 10

Задание:

Спланируйте матричную организационную структуру из следующих элементов:

- 1) Совет директоров;
- 2) Президент;
- 3) Заместитель по социальным вопросам;
- 4) Заместитель по производству;
- 5) Отдел маркетинга;
- 6) Отдел сбыта;
- 7) Отдел снабжения;
- 8) Бухгалтерия;
- 9) Производственный цех;
- 10) Научно-производственный отдел;
- 11) Группа проектирования.

ЗАДАЧА № 11

Задание:

Спланируйте линейную организационную структуру из следующих элементов:

- 1) Совет директоров;
- 2) Президент;
- 3) Заместитель по социальным вопросам;
- 4) Заместитель по производству;
- 5) Отдел маркетинга;
- 6) Отдел сбыта;
- 7) Отдел снабжения;
- 8) Бухгалтерия;
- 9) Производственный цех;
- 10) Научно-производственный отдел;
- 11) Группа проектирования.

ЗАДАЧА № 12

Менеджер не может обеспечить себе достаточной гибкости, если он не прибегает к препоручениям работы. Перепоручить, т. е. делегировать работу - значит дать задание кому-то другому, кто успешно справится с ним. Это необходимо делать по трем причинам:

1. Только путем делегирования можно дать подчиненному возможность раскрывать свои способности.
2. Отказ от делегирования ведет к перегрузке руководителей и замедлению процесса принятия решения.
3. Отсутствие делегирования сокращает время, необходимое для осуществления некоторых менеджерских функций.

Задание: Составить перечень десяти видов работ, которые руководитель может делегировать главному бухгалтеру.

ЗАДАЧА № 13

Менеджер не может обеспечить себе достаточной гибкости, если он не прибегает к препоручениям работы. Перепоручить, т. е. делегировать работу - значит дать задание кому-то другому, кто успешно справится с ним. Это необходимо делать по трем причинам:

1. Только путем делегирования можно дать подчиненному возможность раскрывать свои способности.
2. Отказ от делегирования ведет к перегрузке руководителей и замедлению процесса принятия решения.
3. Отсутствие делегирования сокращает время, необходимое для осуществления некоторых менеджерских функций.

Задание: Составить перечень десяти видов работ, которые руководитель может делегировать секретарю.

ЗАДАЧА № 14

Менеджер не может обеспечить себе достаточной гибкости, если он не прибегает к препоручениям работы. Перепоручить, т. е. делегировать работу -

значить дать задание кому-то другому, кто успешно справится с ним. Это необходимо делать по трем причинам:

1. Только путем делегирования можно дать подчиненному возможность раскрывать свои способности.
2. Отказ от делегирования ведет к перегрузке руководителей и замедлению процесса принятия решения.
3. Отсутствие делегирования сокращает время, необходимое для осуществления некоторых менеджерских функций.

Задание: Составить перечень десяти видов работ, которые руководитель может делегировать специалисту отдела кадров.

ЗАДАЧА № 15

Задание:

Вы – руководитель крупной компании. Вам требуется новый бухгалтер. Собеседование и испытательный срок прошли три кандидата со следующими профессиональными и личными характеристиками. Кого Вы примете на работу? Обоснуйте свое решение.

А) Имеет очень хорошие профессиональные навыки и большой послужной список, организован и аккуратен, но в общении с посетителями проявляет грубость и недоброжелательность.

Б) Профессиональные навыки на довольно высоком уровне. Вежлив, общителен и дружелюбен как с начальством, так и с посетителями. Аккуратен и организован, но при этом не умеет хранить секреты фирмы и много разговаривает по телефону с посторонними людьми.

В) За испытательный срок показал себя воспитанным и добросовестным. Дружелюбен и тактичен в общении с посетителями, но профессиональные навыки недостаточны. Не умеет адекватно реагировать на возникшие проблемы.

ЗАДАЧА № 16

Задание:

Вы – руководитель крупной компании. Вам требуется новый управляющий. Собеседование и испытательный срок прошли три кандидата со следующими профессиональными и личными характеристиками. Кого Вы примете на работу? Обоснуйте свое решение.

А) Имеет очень хорошие профессиональные навыки и большой послужной список, организован и аккуратен, но в общении с посетителями проявляет грубость и недоброжелательность.

Б) Профессиональные навыки на довольно высоком уровне. Вежлив, общителен и дружелюбен как с начальством, так и с посетителями. Аккуратен и организован, но при этом не умеет хранить секреты фирмы и много разговаривает по телефону с посторонними людьми.

В) За испытательный срок показал себя воспитанным и добросовестным. Дружелюбен и тактичен в общении с посетителями, но профессиональные навыки недостаточны. Не умеет адекватно реагировать на возникшие проблемы.

ЗАДАЧА № 17

Задание:

Вы – руководитель крупной компании. Вам требуется новый секретарь. Собеседование и испытательный срок прошли три кандидата со следующими профессиональными и личными характеристиками. Кого Вы примете на работу? Обоснуйте свое решение.

А) Имеет очень хорошие профессиональные навыки и большой послужной список, организован и аккуратен, но в общении с посетителями проявляет грубость и недоброжелательность.

Б) Профессиональные навыки на довольно высоком уровне. Вежлив, общителен и дружелюбен как с начальством, так и с посетителями. Аккуратен и организован, но при этом не умеет хранить секреты фирмы и много разговаривает по телефону с посторонними людьми.

В) За испытательный срок показал себя воспитанным и добросовестным. Дружелюбен и тактичен в общении с посетителями, но профессиональные навыки недостаточны. Не умеет адекватно реагировать на возникшие проблемы.

ЗАДАЧА № 18

Вы – руководитель крупной компании. Сегодня Ваш день посвящен отбору кандидата на должность начальника отдела рекламы. Вы должны провести собеседование с двумя прошедшими все испытания претендентами. Первый кандидат предварительно прислал свое резюме, а также сопроводительное письмо, характеризующее его как отличного специалиста и человека, который заинтересован в работе именно в Вашей компании. Второй претендент принес свое резюме лично, в тот момент, когда начался отбор кандидатов. К тому же, Вы знаете, что он отлично работает, так как Вам приходилось вместе с ним работать ранее.

Как Вы построите структуру собеседования с каждым кандидатом и кому отдадите предпочтение?

ЗАДАЧА № 19

Каково будет Ваше отношение как руководителя к кандидату на вакантное место, если его сопроводительное письмо будет отпечатано на бумаге для записок, да еще без логической структуры написания? Предпочтете ли Вы его на должность, требующуюся Вашей фирме?

Каково будет Ваше первое впечатление о кандидате, и согласитесь ли Вы пригласить его на личную беседу, так как он соответствует нужным профессиональным качествам специалиста?

ЗАДАЧА № 20

Как Вы отнесетесь к тому, что резюме одного из претендентов на должность начальника отдела маркетинга в разделе «Опыт работы» содержит огромную информацию о различных местах работы данного специалиста (причем не более полугода на одном рабочем месте)?

Как Вы построите собеседование с этим кандидатом?

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ОПЦ.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и
гостеприимстве**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
• сформированность представлений о роли информации и информационных процессов в окружающем мире; • владение навыками алгоритмического мышления и понимание методов формального описания алгоритмов, владение знанием основных алгоритмических конструкций, умение анализировать алгоритмы; • использование готовых прикладных компьютерных программ по профилю подготовки; • владение способами представления, хранения и обработки данных на компьютере; • владение компьютерными средствами представления и анализа данных в электронных таблицах; • сформированность представлений о базах данных и простейших средствах управления ими; • сформированность представлений о компьютерно-математических моделях и необходимости анализа соответствия модели и моделируемого объекта (процесса); • владение типовыми приемами написания программы на алгоритмическом языке для решения стандартной задачи с использованием основных конструкций языка программирования; • сформированность базовых навыков и умений по соблюдению требований техники безопасности, гигиены и ресурсосбережения при работе со средствами информатизации;	Выбор правильного варианта ответа Установление правильной последовательности Правильное установление соответствия Правильная формулировка/ выбор недостающего элемента	Тест 1-30 (2 варианта)

• понимание основ правовых аспектов использования компьютерных программ и прав доступа к глобальным информационным сервисам; • применение на практике средств защиты информации от вредоносных программ, соблюдение правил личной безопасности и этики в работе с информацией и средствами коммуникаций в Интернете.		
Умения		
• оценивать достоверность информации, сопоставляя различные источники; • распознавать информационные процессы в различных системах; • применять стандартные методы и модели к решению вероятностных и статистических задач; • пользоваться расчетными формулами, таблицами, графиками при решении статистических задач; • использовать готовые информационные модели, оценивать их соответствие реальному объекту и целям моделирования; • осуществлять выбор способа представления информации в соответствии с поставленной задачей; • соблюдать правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании средств ИКТ	Выбор правильного варианта ответа Установление правильной последовательности Правильное установление соответствия Правильная формулировка/ выбор недостающего элемента	

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

- 1 балл за правильный ответ.

Оценка практических заданий:

- 5 баллов за выполнение практического задания в полном объеме.

Итоговая оценка по дифференцированному зачету, количество баллов (всего)

Отлично	– 30-26 баллов
Хорошо	–25-20 баллов
Удовлетворительно	–19-10 баллов
Неудовлетворительно	– менее 10 баллов

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение

Персональный компьютер с Microsoft Office. Бланки с тестовыми вопросами и практическими заданиями.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Вариант 1

1. Виды персональных компьютеров (несколько вариантов):
 - a. Портативный +
 - b. Компактный
 - c. Карманный +
 - d. Настольный +
 - e. Плоский
2. Основные признаки информационного общества:
 - a. любой его член, группа членов, любая организация или учреждение в любое время могут получить доступ к информационным ресурсам, необходимым для профессиональной деятельности или в личных целях;
 - b. доступны современные информационные технологии и средства связи;
 - c. создана развитая информационная инфраструктура, позволяющая постоянно пополнять и обновлять информационные ресурсы в количествах, необходимых для решения задач социального, экономического и научно-технического развития;
 - d. все ответы.+
3. Какие диски подключаются к компьютеру через USB-порт?
 - a. Внешние винчестеры+
 - b. Дискеты
 - c. Blu-ray Disc
 - d. flash-накопители +
 - e. CD диск
4. Как представлена информация в компьютере?
 - a. В виде десятичного кода
 - b. В виде двоичного кода, алфавит которого состоит из двух цифр: 0 и 1; +
 - c. В виде букв и цифр
 - d. В виде восьмеричного кода
5. Точное и понятное предписание (указание) исполнителю совершить определенную последовательность действий, направленных на достижение указанной цели или решение поставленной задачи - это:
 - a. Формула
 - b. Алгоритм+
 - c. Модель
 - d. Компьютер
6. Для чего нужна оперативная память?
 - a. Для записи на нее больших объемов информации
 - b. Для временного хранения информации при загрузке и работе компьютера+
 - c. Для долговременного хранения файлов
 - d. Для переноса информации с компьютера на компьютер
7. За какие виды преступлений не определена мера наказания в уголовном кодексе?
 - a. неправомерный доступ к компьютерной информации;
 - b. создание, использование и распространение вредоносных программ для ЭВМ;
 - c. использование компьютера для сетевых игр;+
 - d. умышленное нарушение правил эксплуатации ЭВМ и их сетей.
8. Что такое кодирование информации?
 - a. Создание нового алфавита;
 - b. Процесс преобразования информации из одной формы в другую+
 - c. Двоичная система счисления.

9. Самая большая плата персонального компьютера, на которой располагаются магистрали, связывающие процессор с оперативной памятью:
- Материнская плата+
 - Винчестер
 - Видеоадаптер
 - Сетевая карта
10. Какая программа является архиватором?
- WinRAR+
 - Word
 - Windows
 - WinDjWiew
11. Виды графики?
- Растровая+
 - Кружочная
 - Векторная+
 - Прямоугольная
12. Что такое информатика?
- Наука о компьютерах
 - Наука об информации, методах и способах ее хранения, обработки, передачи и поиска +
 - Наука о телекоммуникациях
13. Как представлено изображение в растровой графике?
- В виде совокупности точек (пикселей) и их координат+
 - В виде простейших фигур и их координат
 - В виде совокупности квадратов и их координат
 - В виде многоточий и их координат
14. Что такое модем?
- Устройство для чтения компакт-дисков
 - Устройство для связи двух компьютеров с помощью телефонной линии+
 - Устройство для защиты компьютера от сбоев в питании
15. Что такое спам?
- Электронная почта;
 - Вирусные коды
 - Специальная программа
 - Несанкционированная рассылка электронных писем+
16. Что такое бит информации?
- Количество информации, которое содержит сообщение, увеличивающее неопределенность знаний в два раза;
 - Количество информации, которое содержит сообщение, утраивающее неопределенность знаний;
 - Количество информации, которое содержит сообщение, уменьшающее неопределенность знаний в два раза;+
 - Это байт
17. Компьютерный вирус - это ...
- специально написанная программа небольшого размера, способная "внедряться" в тело какой-либо другой программы, перехватывать управление, чаще всего саморазмножаться с задачей прекращения работы компьютера или уничтожения информации+
 - болезнь компьютера
 - драйвер
 - база данных
 - нелицензионная программа
18. Как называются программы, позволяющие просматривать Web- страницы:

- a. Адаптеры
 - b. Операционные системы
 - c. Браузеры+
 - d. Трансляторы
19. Услуга по размещению и хранению файлов клиента на сервере организации, предоставляющей подобную услугу – это ...
- a. Хостинг+
 - b. Провайдер
 - c. WEB-сайт
 - d. Социальные сети
20. Макровирусы – это ...
- a. вирусы не приносящие вреда
 - b. вирусы, заражающие файлы текстовых редакторов, электронных таблиц и т.д. +
 - c. для своего распространения используют протоколы и возможности локальных и глобальных компьютерных сетей
 - d. заражают загрузочный сектор гибкого диска или винчестера
21. Основные средства защиты информации от вирусов
- a. аппаратные средства
 - b. резервное копирование важной информации
 - c. программные средства
 - d. установка на компьютере антивирусной программы+
 - e. избежание пользования случайными и неизвестными программами
22. Какие последовательные команды следует выполнить для изменения междустрочного интервала, отступов, табуляции?
- a. Главная – Абзац+
 - b. Формат - Шрифт
 - c. Главная – Список
 - d. Формат - Стили и форматирование
23. Документы, созданные в программе Word, имеют расширение ...
- a. .doc, .docx+
 - b. .ppt, .pptx
 - c. .bmp
 - d. .txt
24. Выберите верную запись формулы для электронной таблицы:
- a. =?C3+4*D4
 - b. C3=C1+2*C2
 - c. A5B5+23
 - d. =A2*A3-A4+
25. Как набрать формулу для расчета в программе Excel?
- a. выделить ячейку, вписать формулу
 - b. выделить ячейку, ввести сразу ответ
 - c. выделить ячейку, набрать знак “=”, написать формулу, не пропуская знаки операций +
26. Этапы создания базы данных (указать порядок создания)
- a. Создание структуры БД 2.
 - b. Ввод записей 3.
 - c. Проектирование БД 1.
27. Что такое система управления базами данных (СУБД)?
- a. Файл
 - b. программное обеспечение, позволяющее создавать БД, обновлять хранимую информацию и обеспечивать удобный доступ к информации с целью просмотра и поиска +
 - c. база данных

- d. антивирусная программа
- 28. Какой протокол является базовым протоколом Интернета?
 - a. TCP/IP+
 - b. FTP
 - c. URL
 - d. DNS
- 29. ivanov@rambler.ru Что в этом адресе электронной почты означает имя сервера?
 - a. rambler
 - b. ivanov
 - c. rambler.ru+
 - d. ivanov@rambler.ru
 - e. ivanov@
- 30. На каком языке записываются Web-страницы?
 - a. HTML+
 - b. Pascal
 - c. C++
 - d. Visual Basic

Вариант 2

- 1. 1 байт равен:
 - a. 1 бит
 - b. 2 бит
 - c. 4 бит
 - d. 8 бит+
- 2. Что такое спам?
 - a. Электронная почта;
 - b. Вирусные коды
 - c. Специальная программа
 - d. Несанкционированная рассылка электронных писем+
- 3. Какие программы не относятся к прикладному программному обеспечению
 - a. Текстовые редакторы
 - b. Графические редакторы
 - c. СУБД
 - d. Бухгалтерские системы+
 - e. Операционные системы+
- 4. Что такое бит информации?
 - a. Количество информации, которое содержит сообщение, увеличивающее неопределенность знаний в два раза;
 - b. Количество информации, которое содержит сообщение, утраивающее неопределенность знаний;
 - c. Количество информации, которое содержит сообщение, уменьшающее неопределенность знаний в два раза;+
 - d. Это байт.
- 5. Как представлено изображение в векторной графике?
 - a. В виде совокупности простейших фигур+
 - b. В виде совокупности пикселей
 - c. В виде двоеточий
 - d. На экране монитора
- 6. Что входит в состав системного блока:
 - a. Материнская плата+
 - b. Монитор

- c. Видеокарта+
 - d. Стример
 - e. Оперативная память+
- 7. Утилита - это:
 - a. операционная система
 - b. сервисная (вспомогательная) программа+
 - c. прикладная программа
 - d. базовая система ввода-вывода
- 8. Как называется способ многократного выполнения действий алгоритма в зависимости от заданного условия?
 - a. Выбор
 - b. Цикл+
 - c. Ветвление
 - d. Линейный алгоритм
- 9. Какие законы являются фундаментом применения программ и баз данных в России:
 - a. № 3523-1 “О правовой охране программ для электронных вычислительных машин и баз данных”+?
 - b. гражданский кодекс
 - c. № 5351-1 (№ 110-ФЗ) “Об авторском праве и смежных правах”
 - d. уголовный кодекс
 - e. закон о программистах
- 10. Что такое декодирование?
 - a. Преобразование информации из одной формы в другую
 - b. Процесс, обратный кодированию+
 - c. Написание определенных знаков и символов
 - d. Решение уравнений в двоичной системе счисления
- 11. Как представлена информация в компьютере?
 - a. В виде десятичного кода
 - b. В виде двоичного кода, алфавит которого состоит из двух цифр: 0 и 1;+
 - c. В виде букв и цифр
 - d. В виде восьмеричного кода
- 12. Что такое информация?
 - a. Данные
 - b. Наука об информатике
 - c. Сведения об объектах окружающего мира+
- 13. Основные информационные процессы:
 - a. Обработка информации+
 - b. Передача информации+
 - c. Накопление информации;
 - d. Хранение информации;+
 - e. Поиск информации.+
- 14. Как называется упрощенное представление реального объекта?
 - a. Макет
 - b. Муляж
 - c. Игрушка
 - d. Модель+
- 15. Формула - это:
 - a. Знаковая модель+
 - b. Вербальная модель
 - c. Материальная модель
- 16. Автоматизированное рабочее место (АРМ) - это ...
 - a. специально разработанная программа

- b. рабочее место сотрудника
 - c. комплекс средств вычислительной техники и программного обеспечения, располагающийся непосредственно на рабочем месте сотрудника и предназначенный для автоматизации его работы в рамках специальности+
17. Что такое база данных (БД)?
- a. специальным образом написанная программа
 - b. структурированная совокупность взаимосвязанных данных в рамках некоторой предметной области, предназначенная для длительного хранения во внешней памяти компьютера и постоянного использования+
 - c. файл
 - d. поименованная область на диске
18. Что можно назвать базой данных?
- a. Текст параграфа
 - b. Телефонный справочник+
 - c. Социальная сеть (одноклассники, вконтакте и т.д.)
 - d. Открытка
19. В каком пункте панели меню программы Word можно найти команду Сохранить?
- a. Файл+
 - b. Сервис
 - c. Правка
 - d. Формат
20. С помощью каких команд можно изменить тип шрифта в выделенном тексте документа программы Word?
- a. Главная – Шрифт+
 - b. Сервис - Настройка - Вкладка - Панель инструментов – Формат
 - c. Правка – Вкладка
 - d. Формат – Абзац
21. После ввода числа в клетку Вы наблюдаете следующую картину (см. ниже). В чем причина такой ситуации?

	А	В	С
1			
2		#####	
3			
4			

- a. не хватает ширины клетки, чтобы показать введенное число;+
 - b. число введено с ошибкой;
 - c. число введено в защищенную клетку
22. Выберите верную запись формулы для электронной таблицы:
- a. =?C3+4*D4
 - b. C3=C1+2*C2
 - c. A5B5+23
 - d. =A2*A3-A4 +
23. Какие вирусы для своего распространения используют протоколы и возможности локальных и глобальных компьютерных сетей?
- a. сетевые вирусы+
 - b. макро-вирусы
 - c. загрузочные вирусы
 - d. файловые вирусы
24. Что используется для обнаружения, удаления и защиты от компьютерных вирусов?
- a. операционная система
 - b. антивирусная программа +

- c. драйвер
 - d. флешка
25. ivanov@rambler.ru Что в этом адресе электронной почты указывает на имя пользователя?
- a. Ivanov+
 - b. ivanov@
 - c. rambler
 - d. ivanov@rambler.ru
 - e. rambler.ru
26. Какой протокол является базовым протоколом Интернета
- a. FTP
 - b. TCP/IP +
 - c. URL
 - d. DNS
27. Этапы создания базы данных (указать порядок создания)
- a. Создание структуры БД 2.
 - b. Ввод записей 3.
 - c. Проектирование БД 1.
28. Специально написанная программа небольшого размера, способная "внедряться" в тело какой-либо другой программы, перехватывать управление, чаще всего саморазмножаться с задачей прекращения работы компьютера или уничтожения информации – это ...
- a. вирус +
 - b. антивирус
 - c. операционная система
 - d. файл
29. Как называются программы, позволяющие просматривать Web-страницы:
- a. Адаптеры
 - b. Операционные системы
 - c. Браузеры +
 - d. Трансляторы
30. Что такое спам?
- a. Электронная почта;
 - b. Вирусные коды
 - c. Специальная программа
 - d. Несанкционированная рассылка электронных писем+

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ОПЦ.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и
гостиничного дела**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине ОПЦ.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО
Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
Отраслевые и экономические особенности сферы туризма и гостеприимства. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; особенности продаж туроператорских и турагентских услуг. Особенности продаж экскурсионных услуг; особенности продаж услуг предприятия питания; номенклатуру основных и дополнительных услуг.	Правильно и полно ответить на вопросы	Экзаменационные билеты № 1-25
Ресурсы и издержки предприятия сферы туризма и гостеприимства Принципы управления материально-производственными запасами содержание эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд.		Экзаменационные билеты № 1-25
Ценообразование на предприятии сферы туризма и гостеприимства. Принципы ценообразования и подходы к ценообразованию методы управления доходами; методы определения эффективности работы структурных подразделений.		Экзаменационные билеты № 1-25
Основы бухгалтерского и налогового учета		Экзаменационные билеты № 1-25

Основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам; учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов; методику экономического самообразования.		
Умения		
применять стандартные методы и модели к решению экономических задач. Пользоваться расчетными формулами, таблицами, графиками при решении статистических задач	Решение задач	Задачи № 1-10
Управлять материально-производственными запасами; рассчитывать нормативы работы; применять методы максимизации доходов; анализировать результаты деятельности структурных подразделений; применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений.		Задачи № 1-10
Вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов; разработать план самообразования		Задачи № 1-10

1.3 Интерпретация результатов

Итоговая оценка по экзамену:

- оценка 5 «отлично» выставляется обучающемуся, если ответ на вопрос полный; в ответе продемонстрировано уверенное знание явлений и процессов, к которым относится терминология; студент может привести примеры, доказывающие правильность его ответа.

- оценка 4 «хорошо» выставляется обучающемуся, если в ответе на вопрос упущены отдельные значимые моменты; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент не может самостоятельно

привести примеры, доказывающие правильность его ответа, но может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если в ответе на вопрос имеются существенные упущения; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не использует специальной терминологии в ответе, но понимает значение основных терминов; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не может (отказывается) ответить на вопрос; в ответе продемонстрировано непонимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; не понимает специальной терминологии; не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмиллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__» _____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ 3.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела
2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Сущность предпринимательской деятельности

2. Аналитические счета бухгалтерского учета

3. Задача 1.

Рассчитайте годовую прибыль туристической организации, если доход за год составил 2,5 млн рублей, годовые переменные издержки составили 0,5 млн рублей, постоянные издержки составили 1,2 млн рублей. Рассчитайте рентабельность продаж.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Принципы организации предприятий
2. Предмет и объект бухгалтерского учета
3. **Задача 2.**

Определите прибыль (убыток) от реализации турпродукта по следующим данным

Показатель	Значение, тыс.руб.
Выручка от реализации	1500
Себестоимость продукта	700
Коммерч.расходы	120
Управ.расходы	370
Постоянные расходы в себестоимости	200
Прочие внереализ.доходы	70
Прочие внереализ.расходы	130

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__» _____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Роль предприятий в экономической системе страны

2. Методы определения базовых цен

3. Задача 3.

Величина собственного капитала предприятия – 1600 тыс. руб. Выручка от реализации продукции – 500 тыс. руб., затраты на производство продукции – 350 тыс. руб., прибыль от реализации материальных ценностей – 15 тыс. руб., прибыль, полученная от сдачи имущества в аренду – 5 тыс. руб., налоговые платежи составили 70 тыс. руб. Определите балансовую и чистую прибыль, рентабельность продаж и рентабельность собственного капитала предприятия.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Роль сферы туризма и гостеприимства в современной экономике.

2. Амортизация – сущность, способы расчета.

3. Задача 4

Рассчитать общий норматив оборотных средств и коэффициент оборачиваемости компании на следующий год при следующих условных данных.

Исходные данные	Величина
Производственные издержки, тысяч рублей	180
Норма запаса по материалам, дней	45
Норматив оборотных средств, тысяч рублей	
1. незавершенное производство	35
2. готовая продукция	25
3. прочие оборотные средства	10
Удельный вес материалов	
в итоговой сумме производственных издержек, в %	40
Реализованная продукция за год, тысяч рублей	250
Число рабочих дней за год	225

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Особенности производства и реализации услуг сферы туризма и гостеприимства.

2. Тактическое планирование.

3. Задача 5.

Стоимость оборудования 15 000 млн. руб. С 01.03.2019 г. введено в эксплуатацию оборудование стоимостью 45,6 млн. руб., с 01.07.2019 г. выбыло оборудование стоимостью 20,4 млн. руб. Объем выпуска продукции 800 тыс. тонн, цена за 1 тонну 30 тыс. руб. Мощность предприятия 1000 тыс. тонн.

Определить величину фондоотдачи оборудования и коэффициент интенсивного использования оборудования.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Сущность и специфика услуг: туристский и гостиничный продукты, их составляющие.

2. Показатели оборачиваемости оборотных средств.

3. Задача 6

Основные производственные фонды на начало года составили 2825 млн. руб. Ввод и выбытие основных фондов в течении года представлены в таблице

Месяц	Ввод (млн.руб)	Выбытие (млн.руб.)
Февраль	40	6
Май	50	4
Август	70	8
Ноябрь	10	5

Определите коэффициенты выбытия, прироста и обновления основных производственных фондов.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Организация (предприятие) как элемент экономической системы.

2. Факторы, определяющие цену туруслуг.

3. Задача 7.

Определите число рабочих ресторана по профессиям, исходя из данных таблицы

Профессия	Общее количество обслуживаемых рабочих мест	Норма обслуживания	Число смен
Кондитеры	30	15	2
Сушисты	20	10	2
Официанты	50	5	2

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

1. Основы организации предпринимательской деятельности в туризме и гостиничном бизнес

2. Синтетические счета бухгалтерского учета.

3. Задача 8

Деятельность гостиницы характеризуется данными:

Показатели	План	Факт
Выручка от реализации (тыс.руб)	122000	123576
Среднегодовая численность производственного персонала	180	190

**Определите производительность труда и вычислить абсолютное изменение
производительности и его темп.**

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ

Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__» _____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гушина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела
2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

1. Формы управления организациями в сфере туризма и гостеприимства

2. Виды заработной платы на предприятиях.

3. Задача 9

Стоимость поставки оборудования для турфирмы характеризуется следующими данными

Показатели	величина
Стоимость оборудования у производителя (тыс.руб)	480
Производитель доставляет оборудование за доп. плату в % к стоимости оборудования	2
Стоимость монтажа оборудования (тыс.руб)	6

Рассчитать первоначальную стоимость оборудования для постановки на балансовый учет предприятия.

Преподаватель _____

Альметова Г.В

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

1. Сущность и отличительные особенности организационно-правовых форм коммерческих организаций

2. Функции бухгалтерского учета.

3. Задача 10

Определить влияние факторов на фонд заработной платы туристической фирмы

Показатели	Базисный период	Отчетный период
Численность работников, чел.	28	30
Среднемесячная зар.плата, руб/чел	12800	14350
Фонд зар.платы, руб	358400	430500

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

1. Организационная структура предприятий.

2. Оценка эффективности использования оборотных активов в туризме

3. Задача 1.

Рассчитайте годовую прибыль туристической организации, если доход за год составил 2,5 млн рублей, годовые переменные издержки составили 0,5 млн рублей, постоянные издержки составили 1,2 млн рублей. Рассчитайте рентабельность продаж.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

1. Сущность планирования в современных условиях хозяйствования.

2. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости

3. Задача 2.

Определите прибыль (убыток) от реализации турпродукта по следующим данным

Показатель	Значение, тыс.руб.
Выручка от реализации	1500
Себестоимость продукта	700
Коммерч.расходы	120
Управ.расходы	370
Постоянные расходы в себестоимости	200
Прочие внереализ.доходы	70
Прочие внереализ.расходы	130

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

1. Система планов предприятия в сфере туризма и гостеприимства.

2. Прибыль и рентабельность на предприятиях

3. Задача 3.

Величина собственного капитала предприятия – 1600 тыс. руб. Выручка от реализации продукции – 500 тыс. руб., затраты на производство продукции – 350 тыс. руб., прибыль от реализации материальных ценностей – 15 тыс. руб., прибыль, полученная от сдачи имущества в аренду – 5 тыс. руб., налоговые платежи составили 70 тыс. руб. Определите балансовую и чистую прибыль, рентабельность продаж и рентабельность собственного капитала предприятия.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

1. Стратегическое планирование

2. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава предприятия сферы туризма и гостеприимства

3. Задача 4

Рассчитать общий норматив оборотных средств и коэффициент оборачиваемости компании на следующий год при следующих условных данных.

Исходные данные	Величина
Производственные издержки, тысяч рублей	180
Норма запаса по материалам, дней	45
Норматив оборотных средств, тысяч рублей	
1. незавершенное производство	35
2. готовая продукция	25
3. прочие оборотные средства	10
Удельный вес материалов	
в итоговой сумме производственных издержек, в %	40
Реализованная продукция за год, тысяч рублей	250
Число рабочих дней за год	225

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__» _____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

1. Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы.

2. Определить задачи бухгалтерского учета.

3. Задача 5.

Стоимость оборудования 15 000 млн. руб. С 01.03.2019 г. введено в эксплуатацию оборудование стоимостью 45,6 млн. руб., с 01.07.2019 г. выбыло оборудование стоимостью 20,4 млн. руб. Объем выпуска продукции 800 тыс. тонн, цена за 1 тонну 30 тыс. руб. Мощность предприятия 1000 тыс. тонн.

Определить величину фондоотдачи оборудования и коэффициент интенсивного использования оборудования.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

1. Формирование цены турпродукта

2. Основные фонды предприятия: структура и классификация.

3. Задача 6

Основные производственные фонды на начало года составили 2825 млн. руб. Ввод и выбытие основных фондов в течении года представлены в таблице

Месяц	Ввод (млн.руб)	Выбытие (млн.руб.)
Февраль	40	6
Май	50	4
Август	70	8
Ноябрь	10	5

Определите коэффициенты выбытия, прироста и обновления основных производственных фондов.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмиллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__» _____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

1. Методы и принципы _____ планирования.

2. Кругооборот оборотных средств.

3. Задача 7.

Определите число рабочих ресторана по профессиям, исходя из данных таблицы

Профессия	Общее количество обслуживаемых рабочих мест	Норма обслуживания	Число смен
Кондитеры	30	15	2
Сушисты	20	10	2
Официанты	50	5	2

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмиллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

1. Структура доходов. Основные факторы, определяющими доход предприятия

2. Двойная запись на счетах и ее значение.

3. Задача 8

Деятельность гостиницы характеризуется данными:

Показатели	План	Факт
Выручка от реализации (тыс.руб)	122000	123576
Среднегодовая численность производственного персонала	180	190

Определите производительность труда и вычислить абсолютное изменение и его темп.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

1. Планирование эксплуатационной программы.

2. Хозяйственный учет и его виды.

3. . Задача 9

Стоимость поставки оборудования для турфирмы характеризуется следующими данными

Показатели	величина
Стоимость оборудования у производителя (тыс.руб)	480
Производитель доставляет оборудование за доп. плату в % к стоимости оборудования	2
Стоимость монтажа оборудования (тыс.руб)	6

Рассчитать первоначальную стоимость оборудования для постановки на балансовый учет предприятия.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

1. Показатели состояния и использования основных средств.

2. Правила и принципы бухгалтерского учета.

3. Задача 10

Определить влияние факторов на фонд заработной платы туристической фирмы

Показатели	Базисный период	Отчетный период
Численность работников, чел.	28	30
Среднемесячная зар.плата, руб/чел	12800	14350
Фонд зар.платы, руб	358400	430500

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__» _____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

1. Характеристика и состав оборотных средств

2. Документирование хозяйственных операций

3. **Задача 1.**

Рассчитайте годовую прибыль туристической организации, если доход за год составил 2,5 млн рублей, годовые переменные издержки составили 0,5 млн рублей, постоянные издержки составили 1,2 млн рублей. Рассчитайте рентабельность продаж.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмиллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22

1. Цена и ее функции на предприятии

2. Классификация счетов бухгалтерского учета

3. **Задача 2.**

Определите прибыль (убыток) от реализации турпродукта по следующим данным

Показатель	Значение, тыс.руб.
Выручка от реализации	1500
Себестоимость продукта	700
Коммерч.расходы	120
Управ.расходы	370
Постоянные расходы в себестоимости	200
Прочие внереализ.доходы	70
Прочие внереализ.расходы	130

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__» _____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23

1. Количественные показатели, характеризующие персонал предприятия

2. Счета бухгалтерского учета: понятие, назначение, виды

3. Задача 3.

Величина собственного капитала предприятия – 1600 тыс. руб. Выручка от реализации продукции – 500 тыс. руб., затраты на производство продукции – 350 тыс. руб., прибыль от реализации материальных ценностей – 15 тыс. руб., прибыль, полученная от сдачи имущества в аренду – 5 тыс. руб., налоговые платежи составили 70 тыс. руб. Определите балансовую и чистую прибыль, рентабельность продаж и рентабельность собственного капитала предприятия.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__»_____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24

1. Качественные показатели, характеризующие персонал предприятия

2. Виды прибыли предприятия.

3. Задача 4

Рассчитать общий норматив оборотных средств и коэффициент оборачиваемости компании на следующий год при следующих условных данных.

Исходные данные	Величина
Производственные издержки, тысяч рублей	180
Норма запаса по материалам, дней	45
Норматив оборотных средств, тысяч рублей	
1. незавершенное производство	35
2. готовая продукция	25
3. прочие оборотные средства	10
Удельный вес материалов	
в итоговой сумме производственных издержек, в %	40
Реализованная продукция за год, тысяч рублей	250
Число рабочих дней за год	225

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Колледж ФГБОУ ВО БГПУ им. М.Акмоллы

РАССМОТРЕНО

Цикловой комиссией специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №__ от «__» _____ 2025 г.

Председатель ЦК _____ К.В.Коваленко

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по УМР

_____ З.В.Гущина

Отделение: очное

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс: II

Дисциплина: Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

2025-2026 учебный год

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25

1. Виды износа основных фондов

2. Учётная политика и правила документооборота.

3. Задача 5.

Стоимость оборудования 15 000 млн. руб. С 01.03.2019 г. введено в эксплуатацию оборудование стоимостью 45,6 млн. руб., с 01.07.2019 г. выбыло оборудование стоимостью 20,4 млн. руб. Объем выпуска продукции 800 тыс. тонн, цена за 1 тонну 30 тыс. руб. Мощность предприятия 1000 тыс. тонн.

Определить величину фондоотдачи оборудования и коэффициент интенсивного использования оборудования.

Преподаватель _____

Альметова Г.В.

Задачи

Задача 1.

Рассчитайте годовую прибыль туристической организации, если доход за год составил 2,5 млн. рублей, годовые переменные издержки составили 0,5 млн рублей, постоянные издержки составили 1,2 млн рублей. Рассчитайте рентабельность продаж.

Решение

Прибыль рассчитывается по формуле:

Прибыль = Доход – Общие издержки

Следовательно прибыль = $2,5 - (0,5 + 1,2) = 0,8$ млн руб или 800 тыс. руб.

Рентабельность продаж находят по формуле:

Формула рентабельности: Рентабельность продаж = Прибыль / Общий доход = $0,8 / 2,5 = 0,32$ или 32%.

Вывод по расчету рентабельности: Работа предприятия может рассматриваться эффективной при рентабельности продаж в 15%. В нашем примере рентабельность составляет 32%, следовательно уровень рентабельности очень хороший.

Задача 2.

Определите прибыль (убыток) от реализации турпродукта по следующим данным

Показатель	Значение, тыс.руб.
Выручка от реализации	1500
Себестоимость продукта	700
Коммерч.расходы	120
Управ.расходы	370
Постоянные расходы в себестоимости	200
Прочие внереализ.доходы	70
Прочие внереализ.расходы	130

Решение: прибыль $1500 - 700 - 120 - 370 = 310$ тыс.руб

Постоян. Расходы $200 + 370 + 120 = 590$ тыс. руб.

Перемен.расходы $700 - 200 = 500$ тыс. руб

Маржинальная прибыль $1500 - 500 = 1000$ тыс. руб

Коэффиц. Марж.прибыли $1000 / 1200 = 0,83$

Безубыт.объем продаж $590 / 0,83 = 710$ тыс. руб

Балансовая прибыль $310 + 70 - 130 = 250$ тыс. руб

Задача 3.

Величина собственного капитала предприятия – 1600 тыс. руб. Выручка от реализации продукции – 500 тыс. руб., затраты на производство продукции – 350 тыс. руб., прибыль от реализации материальных ценностей – 15 тыс. руб., прибыль, полученная от сдачи имущества в аренду – 5 тыс. руб., налоговые платежи составили 70 тыс. руб. Определите балансовую и чистую прибыль, рентабельность продаж и рентабельность собственного капитала предприятия.

Решение: Прибыль от реализации продукции: $500 - 350 = 150$ тыс. руб.

Балансовая прибыль предприятия: $150 + 15 + 5 = 170$ тыс. руб.

Чистая прибыль предприятия: $170 - 70 = 100$ тыс. руб.

Рентабельность продаж по чистой прибыли:

$100 : 500 \times 100\% = 20\%$

Рентабельность собственного капитала:

$100 : 1600 \times 100\% = 6,25\%$

Ответ: Прибыль от реализации продукции 150 тыс. руб.; балансовая прибыль предприятия 170 тыс. руб.; чистая прибыль предприятия 100 тыс. руб.; рентабельность продаж по чистой прибыли 20%; рентабельность собственного капитала 6,25%

Задача 4

Рассчитать общий норматив оборотных средств и коэффициент оборачиваемости компании на следующий год при следующих условных данных.

Исходные данные	Величина
Производственные издержки, тысяч рублей	180
Норма запаса по материалам, дней	45
Норматив оборотных средств, тысяч рублей	
1. незавершенное производство	35
2. готовая продукция	25
3. прочие оборотные средства	10
Удельный вес материалов	
в итоговой сумме производственных издержек, в %	40
Реализованная продукция за год, тысяч рублей	250
Число рабочих дней за год	225

1. Находим норматив оборотных средств по материалам:

$$H_M = \frac{180 \cdot 0.4}{225} \cdot 45 = 14.4$$

2. Найдем суммарный норматив оборотных средств:

$$H_{об} = 14.4 + 35 + 25 + 10 = 84.4$$

3. Рассчитаем коэффициент оборачиваемости оборотных средств. Данный коэффициент рассчитывают разлив величину реализованной за год продукции на суммарный норматив оборотных средств.

$$K_{об} = 250 : 84.4 = 2.96$$

Таким образом, коэффициент оборачиваемости оборотных средств

Задача 5.

Стоимость оборудования 15 000 млн. руб. С 01.03.2024 г. введено в эксплуатацию оборудование стоимостью 45,6 млн. руб., с 01.07.2024 г. выбыло оборудование стоимостью 20,4 млн. руб. Объем выпуска продукции 800 тыс. тонн, цена за 1 тонну 30 тыс. руб.

Мощность предприятия 1000 тыс. тонн.

Определить величину фондоотдачи оборудования и коэффициент интенсивного использования оборудования.

Решение:

$$C_{ср} = 15000 + 45,6 \times 10:12 - 20,4 \times 6:12 = 15027,8 \text{ млн.руб.};$$

$$Фотд = 800000 \times 30000 : 15027,8 = 1,59;$$

$$Кинт = 800 : 1000 = 0,8.$$

Ответ: $C_{ср} = 15027,8$ млн.руб.; $Фотд = 1,59$; $Кинт = 0,8$.

Задача 6

Основные производственные фонды на начало года составили 2825 млн. руб. Ввод и выбытие основных фондов в течении года представлены в таблице 1.1.

Месяц	Ввод (млн.руб)	Выбытие (млн.руб.)
Февраль	40	6
Май	50	4
Август	70	8
Ноябрь	10	5

Определите коэффициенты выбытия, прироста и обновления основных производственных фондов.

Решение: $K_{об} = 40 + 50 + 70 + 10 : 2825 + 170 - 23 = 170 : 2972 = 0,057$;

$K_{выб} = 23 : 2972 = 0,007$.

$K_{прироста} = (170 - 23) : 2972 = 0,049$.

Ответ: $K_{об} = 0,057$; $K_{выб} = 0,007$; $K_{прироста} = 0,049$.

Задача 7.

Определите число рабочих ресторана по профессиям, исходя из данных таблицы 5.1.

Профессия	Общее количество обслуживаемых рабочих мест	Норма обслуживания	Число смен
Кондитеры	30	15	2
Сушисты	20	10	2
Официанты	50	5	2

Кондитеров = $30 : 15 \times 2 = 4$ чел.;

Сушистов = $20 : 10 \times 2 = 4$ чел.;

Официантов = $50 : 5 \times 2 = 20$ чел.;

Ответ: Кондитеров = 4 чел.; сушистов = 4 чел.; официантов = 20 чел.;

Задача 8

Деятельность гостиницы характеризуется данными:

Показатели	План	Факт
Выручка от реализации (тыс.руб)	122000	123576
Среднегодовая численность производственного персонала	180	190

Определите производительность труда и вычислить абсолютное изменение и его темп

Задача 9

Стоимость поставки оборудования для турфирмы характеризуется следующими данными

Показатели	величина
Стоимость оборудования у производителя (тыс.руб)	480
Производитель доставляет оборудование за доп. плату в % к стоимости оборудования	2
Стоимость монтажа оборудования (тыс.руб)	6

Рассчитать первоначальную стоимость оборудования для постановки на балансовый учет предприятия.

Задача 10

Определить влияние факторов на фонд заработной платы туристической фирмы

Показатели	Базисный период	Отчетный период
Численность работников, чел.	28	30
Среднемесячная зар.плата, руб/чел	12800	14350
Фонд зар.платы, руб	358400	430500

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ОПЦ.07 Иностранный язык (второй)**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине ОПЦ.07 Иностранный язык (второй) для обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

I - вариант

I. Вставь личное местоимение.

1. _____schmücke	4. _____erfahre	7. _____läuft
2. _____bastelt	5. _____suchen	8. _____nimmt
3. _____läufst.	6. _____pflückst	9. _____arbeite

II. Вставь личные окончания глаголов.

1. Was mach_____du heute?
2. Ich mach _____Hausaufgaben.
3. Zwei Mädchen spiel_____Ball.
4. Mein Großvater arbeit_____im Garten.
5. Was steh_____an der Wand?
6. Mit wem spiel _____du gern?
7. Was mach_____er hier?
8. Lern_____du gut?

III. Вставь нужное слово.

1. Meine Oma _____Helga.	heiße—heißen—heißt
2. Ich_____tanzen.	können—könnt—kann
3. _____du rechnen?	könnst—kannst—kann
4. Wir_____sportlich.	sein—seid—sind
5. _____du fleißig?	ist—bist—sind
6. Wir_____gut lernen.	wollen—wollt—will
7. Ich_____gut deutsch sprechen.	wollen—wollt—will

IV. Расшифруй дату письменно.

1989.

V. Найдите слова антонимы.

Billig; gut; leicht; früh; weit; hell; falsch; dunkel; nah; spät; schwer; schlecht; teuer.

VI. Раскройте скобки, поставьте глагол в соответствующем лице в Präsens.

1. Mein Großvater (schlafen) wenig.
2. Sie (sehen) jung aus.
3. An wen (schreiben) du diesen Brief?

VII. Поставьте вопросы к следующим предложениям.

1. Anna übersetzt richtig.
2. Dieser Mann läuft langsam.

VIII. Составьте предложения из следующих слов.

1. Eine Familie, kinderreich, haben, sie.
2. Den Haushalt, führen, meine Frau.

IX. Заполни анкету.

1. Vorname:
2. Familienname:
3. Geburtsdatum:
4. Geburtsort:
5. Adresse:

X. Переведи следующие предложения.

1. У меня есть подруга.
2. Ее зовут Ира.
3. Ей 20 лет.
4. Она живет в Уфе.

II- вариант

I. Вставь личное местоимение.

1. _____ studierst	4. _____ beenden	7. _____ spricht
2. _____ geht	5. _____ erzählt	8. _____ liest
3. _____ zeige	6. _____ gehörst	9. _____ wiederholen

II. Вставь личные окончания глаголов.

1. Spiel___deine Schwester Schach?
2. Meine Eltern arbeit_____.
3. Meine Oma arbeit_____nicht.
4. Wo wohn_____dein Freund?
5. Wo wohn_____du?
6. Ich schreib_____einen Brief.
7. Wir komm_____bald.
8. Geh_____ihr ins Museum?
9. Das Kind spring_____lustig.

III. Вставь нужное слово.

1. Spielt _____Schach?	ich—du—er
2. Was _____du gern?	make—machst—macht
3. _____ihr gern?	lernt—lernst—lernen
4. _____dein Opa?	arbeite—arbeitet—arbeitest
5. _____du Schi?	läuft—läufst—laufen
6. Er _____fern.	seht—sehen—sieht
7. Er _____viel und gern.	liest—lest—lesen

IV. Расшифруй дату письменно.

1765.

V. Найдите слова антонимы.

Billig; gut; leicht; früh; weit; hell; falsch; dunkel; nah; spät; schwer; schlecht; teuer.

VI. Раскройте скобки, поставьте глагол в соответствующем лице в Präsens.

1. Du (nehmen) mein Wörterbuch.
2. Der Lehrer (geben) mir sein Lehrbuch.
3. Ihr (arbeiten) viel.

VII. Поставьте вопросы к следующим предложениям.

1. Du zeichnest gut.
2. Meine Mutter spricht deutsch schnell.

VIII. Составьте предложения из следующих слов.

1. Meine Mutter, sein, Rentnerin.
2. Mein jungerer Bruder, 20 Jahre alt, sein.

IX. Заполни анкету.

1. Vorname:
2. Familienname:
3. Geburtsdatum
4. Geburtsort:
5. Adresse:

X. Переведи следующие предложения.

1. У меня есть друг.
2. Его зовут Анатолий.
3. Ему уже 30 лет.
4. Он живет в Москве.

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология для обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
Взаимосвязь общения и деятельности	Правильный выбор основного психологического понятия Установление правильной последовательности Правильная формулировка/выбор недостающего элемента	Тест № 1, № 2
Цели и функции общения		Тест № 3, № 4
Виды и уровни общения		Тест № 5
Роли и ролевые ожидания в общении Виды социальных взаимодействий		Упражнение № 1, № 4
Механизмы взаимопонимания в общении Техники и приемы общения Правила слушания, ведения беседы, убеждения		Упражнение № 2, № 3
Этические принципы общения		Тест № 6
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов Приемы саморегуляции в процессе общения		Тест № 7
Умения		
Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Правильность использования полученных знаний в области психологии, в практике общения Эффективность выстраивания межличностных отношений Соблюдение этических принципов общения	Задача № 1, № 2
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		Задача № 9, № 10

	Правильность ведения беседы	
	Умелое использование приемов по регулированию и предупреждению конфликтов	

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Оценка упражнений:

5 баллов за правильное выполнение

Оценка задач:

5 баллов за правильное решение

Итоговая оценка по дифференцированному зачету, количество баллов (всего)

Оценка индивидуальных образовательных достижений студентов по результатам итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90-100	5	отлично
80-89	4	хорошо
70-79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение

Комплект учебно-методической документации, мультимедийный проектор.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тестовые задания:

Тест № 1

Выберите правильный ответ:

1. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информации, а так же в восприятии и понимании партнерами друг друга – это:

а) общение

б) передача информации

- в) адаптация
 - г) реабилитация
2. Техническое средство передачи информации от одного человека к другому и обмен ею, понимается как:
- а) взаимодействие
 - б) коммуникация**
 - в) восприятие
 - г) отношения
3. Какое общение формирует и развивает способности, служит средством приобретения знаний и навыков?
- а) деловое общение**
 - б) личностное общение
 - в) деятельностное общение
 - г) материальное общение
4. Объединение усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей – есть:
- а) содружество
 - б) конкуренция
 - в) кооперация**
 - г) конфликт
5. Функции общения:
- а) позитивная, аналитическая
 - б) формирующая, позитивная
 - в) прагматическая, формирующая
 - г) контактная, побудительная**
6. Классификация общения не бывает:
- а) по содержанию
 - б) опосредствованное**
 - в) прямое
 - г) косвенное
7. Человек, передающий информацию:
- а) коммуникатор**
 - б) коммутатор
 - в) комментатор
 - г) комментирующий
8. Сторона общения, при которой происходит обмен информации между людьми:
- а) коммуникативная**
 - б) интерактивная
 - в) перцептивная
 - г) регулятивная
9. Процесс восприятия людьми друг друга и установление на этой основе взаимоотношений:
- а) коммуникативная сторона общения

б) перцептивная сторона общения

в) интерактивная сторона общения

г) регуляционно-коммуникативная сторона общения

10. Прагматическая функция общения реализуется в процессе:

а) общения человека с самим собой

б) формирования человека

в) совместной деятельности

г) в общении с другими людьми

11. Уровень общения, на котором один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать у собеседника жалость, сострадание - это:

а) высший

б) примитивный

в) манипулятивный

г) низший

12. Уровень общения, при котором один партнер подавляет другого – это:

а) высший

б) манипулятивный

в) примитивный

г) низший

13. По содержанию общение бывает:

а) материальным

б) биологическим

в) социальным

г) косвенным

14. Вербальный компонент общения – это:

а) речь

б) мимика

в) голос

г) поцелуй

15. Общение можно охарактеризовать как что?

а) психический процесс

б) психические особенности личности

в) психологический процесс передачи информации

г) психическое состояние

16. К какому невербальному средству общения относится рукопожатие?

а) кинесика

б) просодика

в) такесика

г) проксемика

17. Исследованиями Альберта Мехрабьяна установлено, что полное сообщение усваивается человеком через мимику и жесты:

а) на 100 %

б) на 7 %

в) на 55 %

г) на 38 %

18. К компонентам делового общения относятся:

а) потребность

б) контакт глаз

в) формальность

г) понимание

19. Какая из специфических черт не является видом общения?

а) по степени выразительности

б) по степени длительности

в) по степени контакта

г) по степени завершенности

20. Общение можно охарактеризовать как что?

а) психологический процесс

б) психические особенности личности

в) психологический процесс информации

г) психологическое состояние

Тест № 2

Выберите правильный ответ:

1. Это сложный процесс, проявляющийся в организации людьми взаимных действий, направленных на реализацию совместной деятельности, достижения определенной общей цели.

а) деятельность

б) коммуникация

в) социальная перцепция

г) взаимодействие

2. Определите, какой тип общения не относится к межличностному общению:

а) императивное

б) интерактивное

в) манипулятивное

г) диалогическое

3. Данная характеристика (*общение не предусматривает понимание личности собеседника, достаточно знать способ поведения, предписанный обществом*) по смыслу соответствует:

а) общению

б) деловому общению

в) ролевому общению

г) светскому общению

4. К психологическим барьерам в общении относится, из перечисленного, что?

а) неадекватная самооценка

б) разная интерпретация события

в) высокая потребность в общении

г) завышенная самооценка

5. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку, называется:

а) конкуренция

б) компромисс

в) кооперация

г) сотрудничество

6. Совместное участие в какой-либо деятельности – это:

а) партнерство

б) соперничество

в) сотрудничество

г) коллективизм

7. Целенаправленное, неаргументированное речевое воздействие одного человека на другого, сопровождающееся некритическим восприятием информации – это:

а) заражение

б) подражание

в) внушение

г) убеждение

8. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

а) идентификация

б) эмпатия

в) рефлексия

г) аттракция

9. Открытая борьба за свои интересы – это:

а) сотрудничество

б) компромисс

в) приспособление

г) соперничество

10. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это:

а) компромисс

б) сотрудничество

в) соперничество

г) приспособление

11. О каком психологическом механизме восприятия идет речь? (*Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств*)

а) идентификация

б) эмпатия

в) аттракция

г) рефлексия

12. К какому типу взаимодействия (4 «К») ведет определенная тактика общения - (*на основе взаимной выгоды: «Ты – мне, я – тебе»*)

а) кооперация

- б) конкуренция
- в) конфронтация
- г) **корпорация**

13. Главным фактором *убеждения*, как способа психологического воздействия на партнера, является:

- а) **техника аргументации**
- б) авторитет коммуникатора
- в) образец демонстрируемого поведения
- г) легкость идентификации

14. *Провокация, обман, интрига, намек* – приемы какого способа психологического воздействия представлены? Выберите ниже.

- а) конформизм
- б) подражание
- в) психическое заражение
- г) **манипуляция**

15. Межличностная аттракция – что это?

- а) культурная функция
- б) «вчувствование» во внутренний мир другого
- в) **процесс предпочтения одних людей другими, аспекты взаимного притяжения между людьми, параметры взаимной симпатии.**
- г) процесс вытеснения одних людей другими, взаимного неприятия и отчуждения.

16. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) **внешний вид**
- б) социальный статус
- в) образование
- г) возраст

17. Какая «заповедь», сформулированная психологом Джоном Ягером, не относится к деловому этикету.

- а) делайте все вовремя
- б) **громко не смейтесь**
- в) не болтайте лишнего
- г) говорите и пишите хорошим языком

18. Укажите, какая позиция делового взаимодействия не соответствует нравственным критериям:

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли
- б) **не доверяй никому и уважай себя**
- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников
- г) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица».

19. Укажите правильный ответ.

Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

- а) вежливость
- б) дипломатичность
- в) тактичность**
- г) предупредительность

20. Какая из специфических черт не является видом общения?

- а) по степени выразительности
- б) по степени длительности
- в) по степени контакта**
- г) по степени завершенности

Тест № 3

Выберите правильный ответ:

1. Столкновение между людьми в силу несовместимости их интересов, ценностей, личностных качеств.

- а) внутриличностный конфликт
- б) межличностный конфликт**
- в) межгрупповой конфликт
- г) конфликт между личностью и группой

2. *Подозрительные, «паранойяльные» во всем склонны видеть подвох, злой умысел – это затяжной конфликт.* По какому критерию приведен пример межличностного конфликта?

- а) по глубине
- б) по длительности**
- в) по частоте
- г) по характеру проявления в реальном поведении

3. Конфликтная ситуация – это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов
- б) накопившиеся противоречия**
- в) стечение обстоятельств
- г) система специальных приемов, позволяющих добиться своей цели

4. Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта**
- б) препятствуют возникновению конфликта
- в) помогают разрешить конфликт
- г) приводят к началу конфликта

5. Одна из перечисленных причин межличностного конфликта, является субъективной. Укажите, которая из них?

- а) нарушение коммуникаций
- б) несоответствие ролевым ожиданиям
- в) различия в системе ценностей, манере поведения**
- г) ограниченность ресурсов

6. Что не является объективной причиной межличностного конфликта?

- а) нарушение принципа дистрибутивной справедливости**

б) нарушение процесса делегирования – отсутствие четкого распределения обязанностей между взаимодействующими людьми

в) взаимосвязанность между людьми – то есть выполнение работы одним человеком зависит от выполнения работы другого человека

г) **различия в психологических качествах**

7. Укажите позицию **неправильного поведения** в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»

б) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию

в) **демонстрируйте свое превосходство**

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.

8. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) **преувеличивать свои заслуги**

б) исходить из добрых намерений партнера

в) учитывать интересы партнера по общению

г) предлагайте партнеру включить механизм идентификации «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции:

а) компромисс

б) **сотрудничество**

в) приспособление

г) соперничество

10. Укажите позицию, которая не соответствует компромиссу.

а) **одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом**

б) обе стороны обладают одинаковой властью

в) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеют большое значение

г) возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени

11. Укажите позицию, которая не соответствует приспособлению.

а) правда на вашей стороне

б) лучше сохранять добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения

в) **недостаток власти для решения проблемы желаемым способом**

г) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует

12. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах:

«Вашими основными идеями являются...»

«Если подвести итог сказанному, то...»

«Из сказанного можно сделать вывод...»

а) выяснение

- б) перефразирование
- в) резюмирование
- г) отражение чувств

13. Какой прием рефлексивного слушания эффективно использован в данной ситуации: «*Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое*».

а) выяснение

- б) отражение чувств
- в) перефразирование
- г) резюмирование

14. Отметьте позицию, при которой информация лучше запомнится вашим собеседником:

- а) информация, приводящая к двусмысленности
- б) большой объем информации
- в) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога

г) информация, которая находится с края – «эффект края»

15. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога
- б) в середине диалога
- в) в начале диалога

г) в начале и конце диалога

16. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений). Определите, какой из принципов по смыслу соответствует данной характеристике: «*Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние*»

- а) принцип персонифицирования
- б) принцип «здесь и сейчас»**
- в) принцип паритетности
- г) принцип доверительности

17. К какому типу постоянно-конфликтной личности (в силу характерологических особенностей) соответствует данная характеристика: «*Конфликт для них средство привлечь к себе внимание. Они испытывают удовлетворение от конфликтов. Конфликт – их стихия*».

а) демонстративная личность

- б) ригидная личность
- в) импульсивная личность
- г) педантичная личность

18. Укажите правильный ответ. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению.

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- б) партнер слышит только то, что хочет услышать

в) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать

19. Отметьте позицию, которая не способствует успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника

б) выделять свое «я»

в) находить общее с собеседником

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку

20. Функции общения:

а) позитивная, аналитическая

б) формирующая, позитивная

в) прагматическая, формирующая

г) контактная, побудительная

Тест № 4

Выберите правильный ответ:

1. Общение рассматривается как:

а) обмен информацией;

б) прием информации;

в) отправление информации;

г) получение информации.

2. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором проходит обмен деятельностью, информацией, опытом, предполагающий достижение определенных результатов, решение конкретных проблем:

а) беседа

б) общение

в) деловое общение

г) переговоры

3. В аспекты общения не входит:

а) цель

б) средства

в) параметры

г) методы

4. В форму делового общения не входит:

а) беседа

б) встреча без галстуков

в) переговоры

г) собеседование

5. Принцип кооперативности относится к:

а) специфике делового общения

б) кодексу делового общения

в) формально-деловому общению

г) компонентами делового общения

6. Переговоры – это

а) общение с помощью технических средств

б) процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного решения

в) процесс взаимодействия сторон с целью достижения одностороннего выигрыша

г) восприятие и понимание партнерами друг друга

7. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента-это прием:

а) «золотые слова»

б) «зеркало отношений»

в) «терпеливый слушатель»

г) «выжидание»

8. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

а) принуждение

б) понимание

в) заинтересованность

г) доказательство

9. Принцип качества информации входит в:

а) кодекс делового общения

б) кодекс делового человека

в) кодекс делового взаимодействия

г) кодекс деловой совместной деятельности

10. Деловое общение не возможно:

а) без контакта

б) без 10 людей

в) без потребности в общении

г) без повышенной выразительности

11. В телефонном этикете, трубку необходимо поднимать после:

а) 4 звонка

б) 3 звонка

в) 6 звонка

г) 1 звонка

12. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации- это:

а) стереотипизация

б) каузальная атрибуция

в) все ответ верны

г) все ответ неверны

13. Данное понятие по смыслу соответствуют:

Слушание, в процессе которого подытоживаются мысли и идеи собеседника

а) выяснению

б) отражению чувств

в) перефразированию

г) резюмированию

14. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя».

В какой позиции она не выражается:

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника
- б) небрежность и неточность формулировок
- в) внимание к невербальным поведениям партнера**
- г) поглощенность собой, своей речью и чувствами

15. Укажите правильный ответ. *Деловой протокол - это:*

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организация приемов и деловой переписки**
- г) все ответы верны

16. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному - своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»
- б) «эффектом проекции»**
- в) «эффектом упреждения»
- г) «эффект ассоциации»

17. Укажите, какая позиция делового взаимодействия соответствует нравственным критериям:

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли**
- б) не доверяй никому и уважай себя
- в) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство)
- г) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта) Следовательно, цель оправдывает средства

18. Какая профессиональная моральная норма нарушена в следующем примере: «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» - сказал кассир сберегательного банка клиенту.

- а) тактичность**
- б) корректность
- в) порядочность
- г) интеллигентность

19. Полемика – это

- а) дискуссия
- б) драка
- в) спор**
- г) беседа

20. Человек, передающий информацию:

- а) коммуникатор**
- б) коммутатор
- в) комментатор
- г) комментирующий

Тест № 5

Выберите правильный ответ:

1. К какому типу взаимодействия (4 «К») ведет определенная тактика общения – (на основе взаимной выгоды: «Ты – мне, я – тебе»):

- а) кооперация
- б) конкуренция
- в) конфронтация

г) корпорация

2. Главным фактором убеждения, как способа психологического воздействия на партнера, является:

- а) техника аргументации**
- б) авторитет коммуникатора
- в) образец демонстрируемого поведения
- г) легкость идентификации

3. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) внешний вид**
- б) социальный статус
- в) образование
- г) возраст

4. Какая «заповедь», сформулированная психологом Джоном Ягером, не относится к деловому этикету:

- а) делайте все вовремя
- б) громко не смейтесь**
- в) не болтайте лишнего
- г) говорите и пишите хорошим языком

5. Что не является объективной причиной межличностного конфликта?

- а) нарушение принципа дистрибутивной справедливости
- б) нарушение процесса делегирования – отсутствие четкого распределения обязанностей между взаимодействующими людьми
- в) взаимосвязанность между людьми – то есть выполнение работы одним человеком зависит от выполнения работы другого человека

г) различия в психологических качествах

6. Укажите позицию неправильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
- б) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию
- в) демонстрируйте свое превосходство**
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером

7. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги**
- б) исходить из добрых намерений партнера
- в) учитывать интересы партнера по общению

г) предлагайте партнеру включить механизм идентификации «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

8. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции:

а) компромисс

б) сотрудничество

в) приспособление

г) соперничество

9. Укажите позицию, которая не соответствует компромиссу:

а) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом

б) обе стороны обладают одинаковой властью

в) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеют большое значение

г) возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени

10. Укажите позицию, которая не соответствует приспособлению:

а) правда, на вашей стороне

б) лучше сохранять добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения

в) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом

г) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует

11. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах:

«Вашими основными идеями являются...»

«Если подвести итог сказанному, то...»

«Из сказанного можно сделать вывод...»

а) выяснение

б) перефразирование

в) резюмирование

г) отражение чувств

12. Какой прием рефлексивного слушания эффективно использован в данной ситуации: «Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое»:

а) выяснение

б) отражение чувств

в) перефразирование

г) резюмирование

13. Сильные аргументы лучше приводить:

а) только в конце диалога

б) в середине диалога

в) в начале диалога

г) в начале и конце диалога

14. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений). Определите, какой из принципов по смыслу соответствует

данной характеристике: «Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние»:

а) принцип персонифицирования

б) принцип «здесь и сейчас»

в) принцип паритетности

г) принцип доверительности

15. К какому типу постоянно-конфликтной личности (в силу характерологических особенностей) соответствует данная характеристика:

а) демонстративная личность

б) ригидная личность

в) импульсивная личность

г) педантичная личность

16. Отметьте позицию, которая не способствует успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника

б) выделять свое «я»

в) находить общее с собеседником

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку

17. В телефонном этикете, трубку необходимо поднимать после:

а) 4 звонка

б) 3 звонка

в) 6 звонка

г) 1 звонка

18. Какая профессиональная моральная норма нарушена в следующем примере: «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» - сказал кассир сберегательного банка клиенту.

а) тактичность

б) корректность

в) порядочность

г) интеллигентность

19. Вербальный компонент общения – это:

а) речь

б) мимика

в) голос

г) поцелуй

20. Ошибка первого впечатления. Приписывание своих качеств собеседнику, называется:

а) эффектом ореола

б) эффектом проекции

в) эффектом упреждения

г) эффект превосходства

Тест № 6

Выберите правильный ответ:

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки?»?

а) да

б) нет

Ответ поясните.

Этика – наука о морали (нравственности). Мораль дает человеку возможность оценивать поступки окружающих людей, понять себя и осмыслить, правильно ли он живет, как надо жить, к чему необходимо стремиться.

2. Кем был впервые введен термин «этика»?

а) Цицероном

б) Архимедом

в) Аристотелем

г) Сократом

3. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «долг», «совесть» и т.п. А что означает термин «категория»? (Ответ на данный вопрос найдите в философском словаре или учебнике по философии.)

Категория – форма осознания в понятиях всеобщих способов отношения человека к миру, отражающих наиболее общие и существенные свойства, законы природы, общества и мышления.

4. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям: а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».

а) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения

б) осмысление ценности не только самого себя, но и других

в) наука, изучающая нравственность

а-а, б-б, в-в.

5. Сформулируйте «золотое правило» нравственности и объясните, почему его называли «золотым»

«Золотое правило» нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе».

«Золотым» оно стало называться потому, что ему придавалось очень большое значение, и оно прочно укрепились в общественном сознании.

6. Потребность вести себя нравственно характеризуют такие понятия, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какими понятиями можно определить следующие ситуации?

а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии.

б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина

а-честь

б-совесть

7. В каких поступках и побуждениях человека раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?

Добросовестное отношение к труду раскрывается в нормах и правилах; любовь к избранной профессии, стремление к совершенствованию мастерства, соблюдение дисциплины труда, аккуратность в выполнении

своих обязанностей, бережное отношение к орудиям труда, желание поделиться секретами своего труда.

8. Согласны ли вы с утверждением: «Совесь – моральное осознание человеком своих действий»?

а) да

б) нет

Ответ поясните на примере.

9. Как можно сформулировать «золотое правило» этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот – подчиненного к руководителю?

В отношении руководителя к подчиненному: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель».

В отношении подчиненного к своему начальству: «Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные».

10. Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения является важным условием успешной работы в любой организации.

Знание этикета – необходимое профессиональное качество, которое постоянно совершенствуется.

Культура поведения – часть делового этикета. Она рассматривает поступки и формы общения людей, которые основаны на нравственности, соблюдении определенных норм, правил и на эстетическом вкусе.

11. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях?

а) Женщина солидного возраста, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть клиентку, рекомендует купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница соглашается и покупает спортивный костюм.

б) В сберегательном банке к окошку оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздражительный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню».

а – тактичность, б - вежливость

12. Как вы понимаете высказывание М. Сервантеса: «Ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

Истинная вежливость может быть только доброжелательной, благожелательной.

13. Выберите правильный ответ. Этикет – это:

а) наука о морали

б) манера поведения

в) общая культура

14. Выберите правильный ответ. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость
- б) принципиальность, непрекословность

в) вежливость, тактичность

15. На нормах морали основаны традиции, обычаи, привычки. Дайте определение этим понятиям (для этого воспользуйтесь словарями, например словарем русского языка или Российским энциклопедическим словарем).

Объясните, почему важно знать традиции и обычаи.

16. Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом?

Деловой этикет по сравнению с бытовым более официален, поэтому деловая вежливость не приемлет длительных благодарностей и извинений.

17. Выберите правильный ответ. Предупредительность – это:

- а) галантность по отношению к дамам**
- б) подбострастность
- в) умение оказать небольшую услугу**
- г) льстивость
- д) приветливость по отношению к старшему**
- е) умение вовремя сгладить неловкость**

18. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

- а) вежливость
- б) дипломатичность
- в) тактичность**
- г) предупредительность
- д) все ответы верны
- е) все ответы неверны

19. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах?

- а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились ?!» - сказала кассир сберегательного банка клиенту.
- б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

А – тактичность, б - корректность

20. Выберите правильный ответ. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины**
- б) мужчины
- в) младшие по возрасту

Тест № 7

1. Приведите примеры различных типов конфликта и определите причины их возникновения

2. Как вы понимаете поговорку «Худой мир лучше доброй ссоры»?

3. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью
- а) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов
б) Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению
в) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей
г) столкновение противоположно направленных интересов различных групп
д) противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

А-б, Б-в, В-а, Г-г, Д-д

4. Что такое конфликтогены? Это слова, действия (бездействие), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта**
б) препятствуют возникновению конфликта
в) помогают разрешить конфликт

5. Выберите правильный ответ. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, - это:

- а) компромисс
б) сотрудничество
в) избегание
г) соперничество
д) приспособление

6. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

- а) открытая борьба за свои интересы
б) поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон
в) стремление выйти из конфликта, не решая его
г) урегулирование разногласий через взаимные уступки
д) тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

А-Б, Б-г, В-В, Г-а, Д-д.

7. При какой стратегии поведения развиваются способности слушания, приобретаются навыки аргументации, вырабатывается умение сдерживать свои эмоции, появляется опыт совместной работы?

- а) компромисс
б) сотрудничество
в) избегание
г) соперничество
д) приспособление

8. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?

- а) преувеличивать свои заслуги**
б) обрушивать на партнера множество претензий

- в) исходить из добрых намерений партнера
- г) **видеть все только со своей позиции**
- д) учитывать интересы партнера по общению
- е) **критически оценивать партнера**

УПРАЖНЕНИЯ

Упражнение № 1

Соедините стрелками способы манипуляции и соответствующие механизмы защиты. Примеры манипуляций и способов защиты.

Способы манипуляции	Способы защиты
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»
2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...»	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект правоочередным
4. Дружим против общего врага. Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая к определенным действиям	Отказ от роли К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»
5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	«Заезженная пластинка» Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»
6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков
7. Берет измором. Манипулятор с	Не быть откровенным с человеком,

обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек

Упражнение № 2

Прочитайте данный материал. Отметьте, какие действия соответствуют каждой фразе деловой беседы. Пользуйтесь цифровыми обозначениями. Сравните свои ответы с материалом, данным в Приложении.

Планирование и фразы деловой беседы	Конкретные действия
I. Подготовка беседы	1. Установление контакта.
II. Начало беседы.	2. Создание благоприятной атмосферы
III. Передача информации.	3. Снятие напряженности.
IV. Фраза аргументации.	4. Привлечение внимания к проблеме.
V. Фраза нейтрализации замечаний собеседника.	5. Обсуждение проблемы.
VI. Фраза принятия решений.	6. Передача информации.
	7. Обмен информацией.
	8. Обозначение своей позиции по проблеме.
	9. Отстаивание своей позиции, убедительная аргументация.
	10. Принятие решений.
	11. Определение места и времени встречи.
	12. Определение предмета беседы и целей обсуждения.
	13. Прогнозирование позиции собеседника.
	14. Продумывание собственной позиции, своей стратегии и тактики.
	15. Подбор необходимых аргументов.
	16. Подбор компетентных участников.

Упражнение №3

Прочитайте данный материал. Какие из названных речевых действий способствуют успеху деловой беседы (отметьте их знаком +), а какие мешают ему (отметьте их знаком -). Сравните свои ответы с материалом, данным в Приложении.

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
Избегать извинений.	
Говорить теплые слова, улыбаться, не отказываться от шутки.	
Делать преждевременные выводы.	
Давать непрошенные советы.	

Перебивать собеседника.	
Превращать беседу в монолог.	
Уметь подбирать нужные слова, ориентируясь на собеседника и ситуацию.	
Исключить бестактность и неуважение к партнеру.	
Вести разговор в назидательном, поучительном тоне.	
Проявлять терпение и доброжелательность.	
Резко обрывать беседу.	
В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности.	
Вторгаться в личную жизнь партнера.	
Выражать надежду на дальнейшее сотрудничество.	
Благодарить партнеров за беседу.	
Давать собеседнику преимущество в разговоре.	
Сохрaнять ровный тон в процессе беседы.	
Говорить о партнере в третьем лице (в его присутствии).	

Упражнение № 4

Аргументы, используемые партнерами во время беседы, могут быть сильными и слабыми. Выделите те и другие среди ниже названных аргументов. Используйте сокращения *сл.-сильн.* Сравните свои ответы с материалом, данным в Приложении.

Аргументы, используемые партнерами в беседе	Оценка аргументов
1. Точно установленные факты.	
2. Общепринятые и общеизвестные положения и ситуации.	
3. Аналогии.	
4. Непоказательные примеры.	
5. Доводы личного характера.	
6. Афоризмы.	
7. Законы.	
8. Нормативные документы.	
9. Аргументы на основе догадок.	
10. Неполная статистическая информация.	
11. Заключение экспертов.	
12. Авторитетная статистическая информация.	
13. Цитаты из книг авторитетных авторов.	
14. Ссылки на малоизвестные источники.	

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача № 1

Разговор между коллегами.

- А: Уму непостижимо! Вы за полчаса испортили работу, которая налаживалась годами! Этому вас учили пять лет?

- Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суете свой нос...

- А: Это все ваше оправдание? Мелковато...

Вопрос: Каков характер развития этого конфликта? Можете ли указать на конфликтогены? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, для «Б», исходя из закона эскалации конфликтов.

Задача № 2

Разговор в офисе:

Клиент: Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились! (Удобно садится в мягкое кресло)

Менеджер: Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиентов. Может быть – «по кофейку»?

Вопрос: Является ли предложение менеджера уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения?

Задача № 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача № 4

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью.

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача № 5

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации:

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задача № 6

Подберите относительно каждой из данных конфликтных ситуаций оптимальные стратегии поведения (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Опишите конкретные действия всех возможных участников конфликта.

а) Две фирмы занимают одно большое помещение и пользуются одним телефоном. В конце каждого месяца между их руководителями возникает спор по поводу оплаты за аренду и услугу связи.

б) Директор фирмы обещал своим сотрудникам солидную премию к Новогодним праздникам. Но из-за срыва партнерами поставки крупной партии товара прибыль оказалась незначительной, что не позволило руководству выполнить свое обещание. Среди работников фирмы зреет недовольство.

Задача № 7

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача № 8

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача № 9

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача № 10

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ОПЦ.09 Индустрия гостеприимства**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине «ОПЦ.09 Индустрия гостеприимства» студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
Алгоритмы принятия решений и методы планирования деятельности на предприятиях гостеприимства	Выбор правильного варианта ответа	Тест № 4
Основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничных предприятий; Основные показатели эффективности работы предприятий гостеприимства.		Тест № 20-25
Организационную структуру Г и ТК; Основные понятия профессиональной этики, работников предприятий индустрии гостеприимства.		Тест № 1, 5
Алгоритмы ведения диалогов с гостями и заказчиками гостиничных услуг в различных ситуациях.		Тест №8-9, 14
Базовую профессиональную терминологию на государственном и иностранном языках.		Тест № 2-3, 6-7, 10-13, 15-19
Умения		
Анализировать рабочую ситуацию, соотносить цели с ресурсами.	Выбор правильного варианта ответа	Тест № 2-4
Работать с нормативными требованиями к гостиничным комплексам различной категории;		Тест № 20-25

Владеть специальной терминологией, необходимой для анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства.		
Конструктивно взаимодействовать с коллегами; Решать конфликтные ситуации.		Тест №8-9, 14
Анализировать полученную информацию, выделять ключевые положения и требования; Понимать профессиональные термины в документах на требуемом языке.		Тест № 1, 5-7, 10-13, 15-19

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Итоговая оценка по дифференцированному зачету, количество баллов (всего)

Отлично	– 25-21 баллов
Хорошо	– 20-16 баллов
Удовлетворительно	– 15-11 баллов
Неудовлетворительно	– менее 10 баллов

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тестовые задания:

Вариант 1

1. По функциональному назначению выделяют:

- а) отели эконом класса;
- б) частные гостиницы;
- в) транзитные гостиницы;
- г) малые отели.

2. Тип питания, при котором постояльцам предлагается либо завтрак и ужин, либо завтрак и обед:

- A) AI
- Б) FB
- B) HB
- Г) RO

3. Номер с видом на море:

- A) Sea view
- Б) Park view

В) Garden view

Г) Pool view

4. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых других дополнительных услуг, потребляемых в гостинице:

- а) акция;
- б) кредитная карта;
- в) облигация;
- г) ваучер.

5. Организационная структура современного отеля не зависит от:

- а) вместимости номерного фонда;
- б) формы собственности;
- в) сегмента потребителя;
- г) функционального назначения гостиницы.

6. Кто из перечисленных сотрудников гостиницы не занимается функцией бронирования мест и номеров в гостинице:

- а) бронист;
- б) администратор;
- в) портье;
- г) швейцар.

7. Гостиница – это:

- а) предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексообразующими) в равной степени являются услуги размещения, питания и дополнительные услуги;
- б) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для временного проживания;
- в) предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексообразующими) в равной степени являются услуга размещения и питания;
- г) предприятие сервиса, предоставляющее своим клиентам разнообразные услуги.

8. Установите соответствие:

- 1. *Основные услуги*
- 2. *Дополнительные услуги*
- 3. *Сопутствующие услуги*

- а) предоставляемые гостю по его желанию;
- б) необходимые потребителям для того, чтобы использовать основные услуги;
- в) связанные с проживанием (информирование, бронирование, встреча и проводы, реализация номеров, уборка номеров, обслуживание во время

пребывания).

9. Какие услуги, предлагаемые гостиницей, являются комплексобразующими:

- а) услуги питания и обслуживания;
- б) услуги бассейна и прачечной;
- в) услуги чистки и глажения;
- г) услуги размещения и питания.

10. ВТО рекомендует понимать под малой гостиницей ту, которая имеет:

- а) до 10 номеров;
- б) до 30 номеров;
- в) до 50 номеров;
- г) до 100 номеров.

11. Рассматривая эволюцию предприятий индустрии гостеприимства, можно выделить периоды, которые в историческом плане соответствуют периодам развития человеческого общества:

- А) древний; Средневековье; Новое время; современный
- Б) древний; Средневековье; современный; Индустриальный
- В) Средневековье; Новое время; современный; Индустриальный; Постиндустриальный
- Г) древний; Новое время; Индустриальный; Постиндустриальный

12. Помимо размещения и питания данные предприятия гостеприимства предоставляли возможности для совершения коммерческих операций:

- А) постоянные дворы;
- Б) гостиные дворы;
- В) ямы;
- Г) караван сараи

13. Первая поваренная книга была издана в 1375 году во Франции главным поваром короля Карла V:

- А) Амелией Симмоне;
- Б) Паскуа Розе
- В) Паскаль
- Г) Гийом Тирель

14. Независимо от категории каждый гостиничный номер должен иметь следующую мебель и оборудование:

- А) кровать; стул или кресло в расчете на одно место; ночной столик или тумбочку в расчете на одну кровать, шкаф для одежды; общее освещение; мусорную корзину

Б) кровать; стул или кресло в расчете на одно место; ночной столик или тумбочку в расчете на одну кровать, шкаф для одежды; общее освещение; мусорную корзину, мини-бар

В) кровать; стул или кресло в расчете на одно место; ночной столик или тумбочку в расчете на одну кровать, шкаф для одежды; общее освещение; мусорную корзину; информацию о гостинице; план эвакуации

Г) кровать; стул или кресло в расчете на одно место; ночной столик или тумбочку в расчете на одну кровать, шкаф для одежды; общее освещение; мусорную корзину, санитарный узел

15. Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-двухместными отсеками, в которых расположены спальные кресла. Имеется отсек для переодевания, туалет, кухня, холодильник

А) флайтель

Б) флотель

В) ботель

Г) ротель

16. Данное предприятие характерно для крупного города с непостоянным населением. Представляет квартирный тип номеров, имеющих кухонное оборудование, позволяющее клиентам приготовить себе пищу.

А) апарт-отель

Б) сьют-отель

В) отель-гарни

Г) пансион

17. Родовой продукт, включающий базовые умения и ресурсы, необходимые для участия в рыночном процессе. В случае с гостиницей в его качестве выступают отдельные услуги

А) ядро

Б) продукт «гостиница» как комплекс услуг

В) расширенный продукт «гостиница»

Г) потенциальный продукт

18. К критериям, по которым классифицируют гостиничные предприятия относятся:

А) Месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение

Б) Месторасположение, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение

- В) Месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, уровень комфорта, вместимость номерного фонда
- Г) Месторасположение, обеспечение питанием, продолжительность пребывания

19. При классификации гостиниц по уровню цен к первоклассным гостиницам относят гостиницы стоимостью:

- А) 125-425 \$
- Б) 55-95 \$
- В) 95- 195 \$
- Г) 35-55 \$

20. Гостиницы, предназначенные для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки. Обычно располагаются вдоль магистралей с большим движением. Проектируется малой или средней вместимости с ограниченным уровнем комфорта.

- А) транзитные
- Б) делового назначения
- В) целевые гостиницы
- Г) туристские

21. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» в случае опоздания потребителя с него взимается:

- а) только оплата за бронь;
- б) только оплата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки;
- в) оплата за бронь и фактический простой номера;
- г) взимается оплата за бронь и фактический простой номера, но не более чем за сутки.

22. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» имеет ли гостиница право без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги за плату:

- а) да, в любом случае;
- б) нет, в любом случае;
- в) в зависимости от обстоятельств;
- г) по усмотрению администрации.

23. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» при негарантированном бронировании бронь потребителя аннулируется при опоздании:

- а) к расчётному часу;
- б) более чем на 6 часов после расчётного часа;
- в) более чем на 12 часов после расчётного часа;
- г) более чем на 24 часа после расчётного часа.

24. До какого времени гостиница будет держать номер непроданным при негарантированном бронировании:

- а) до 18.00 часов;
- б) до 24.00 часов;
- в) в течение суток;
- г) до тех пор, пока гость не приедет или не отменит бронь.

25. Установите соответствие:

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» в случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- 1. Не более 6 ч. после расчётного часа
- 2. От 6 до 12 ч. после расчётного часа
- 3. От 12 до 24 ч. после расчётного часа

- а) плата за половину суток;
- б) почасовая оплата.
- в) плата за полные сутки;

Вариант 2

Выберите один верный вариант ответа

1. Тип питания, при котором постояльцам предоставляется комната или койко-место без включенного в стоимость проживания питания:

- A) AI
- B) FB
- B) HB
- Г) RO

2. Номер с видом на море:

- A) Sea view
- B) Park view
- B) Garden view
- Г) Pool view

3. Небольшая гостиница на воде, в качестве которой используется соответствующим образом оборудованное судно:

- A) флайтель
- B) флотель
- B) ботель
- Г) ротель

4. При классификации гостиниц по уровню цен к первоклассным гостиницам относят гостиницы стоимостью:

- A) 125-425 \$

- Б) 55-95 \$
- В) 95- 195 \$
- Г) 35-55 \$

5. Гостиницы, предназначенные для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки. Обычно располагаются вдоль магистралей с большим движением. Проектируется малой или средней вместимости с ограниченным уровнем комфорта.

- А) транзитные
- Б) делового назначения
- В) целевые гостиницы
- Г) туристские

6. Комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций:

- А) Неодновременность процессов производства и потребления.
- Б) Стандарты обслуживания
- В) Ограниченная возможность хранения.
- Г) Срочный характер.

7. Одна из простейших организационных структур управления, характеризуемая тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями, осуществляющий все функции управления:

- А) линейная;
- Б) функциональная;
- В) линейно-функциональная;
- Г) смешанная

8. Восстановите правильный порядок процесса технологического цикла обслуживания гостей (гостевого цикла):

- а) встреча
- б) размещение в номере
- в) окончательный расчёт и оформление выезда
- г) бронирование
- д) регистрация по прибытии
- е) предоставление различных услуг (основных и дополнительных)

9. Тип персонала контактных служб гостиницы, создающий обслуживание по типу конвейера, когда мнение гостей вообще не учитывается:

- а) замороженные;
- б) гастротаблица;
- в) дружеский хаос;
- г) персонал, предоставляющий обслуживание с высоким качеством.

10. Одна из служб гостиницы к функциям которой относятся: прием заявок на бронирование, их обработка, а также составление графиков заезда на каждый день, карты движения номерного фонда:

- А) Служба приема и размещения;
- Б) Служба эксплуатации номерного фонда;
- В) Служба бронирования;
- Г) Служба обслуживания.

11. Какая система классификации принята в РФ:

- А) Звёздная
- Б) Корон
- В) Ключей
- Г) Букв

12. К важнейшим функциям данной службы относится приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении:

- А) Служба бронирования;
- Б) Служба обслуживания.
- В) Служба приема и размещения
- Г) Служба эксплуатации номерного фонда

13. При заключении договора франчайзинга с гостиничной цепью отель франчайзи получает право:

- А) На часть доходов других членов цепи.
- Б) На определенную ссуду для развития бизнеса.
- В) На использование товарной марки и стандартов обслуживания.
- Г) Часть имущества гостиничной цепи

14. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений. – это:

- А) кафе;
- б) бар;
- в) Ресторан;
- г) закусочная

15. Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

- A) a part;
- Б) table d'hote;
- В) a la carte.
- Г) шведский стол;

16. Завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. — это:

- а. расширенный завтрак
- б. континентальный завтрак
- в. английский завтрак
- г. американский завтрак

17. К какому периоду общественного развития большинство историков относят появление первых гостевых предприятий — прообразов современных гостиниц и ресторанов.

- а) древний;
- б) Средневековье;
- в) Новое время;
- г) современный период

18. Открытый в 1553 году в Париже первый ресторан, единственная функция которого состояла только в предоставлении питания.

- A) "Тур д'Аржан"
- Б) Кафе шантан
- В) "Дельмонико"
- Г) "Тремонт"

19. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых других дополнительных услуг, потребляемых в гостинице:

- а) акция;
- б) кредитная карта;
- в) облигация;
- г) ваучер.

20. Организационная структура современного отеля не зависит от:

- а) вместимости номерного фонда;
- б) формы собственности;
- в) сегмента потребителя;
- г) функционального назначения гостиницы.

21. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчётным часом:

- а) 00ч.00мин. по местному времени;

- б) 12ч.00мин по местному времени;
- в) 12ч.00мин по московскому времени;
- г) 14ч.00мин по местному времени.

22. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» при проживании не более суток (24 часов) плата взимается:

- а) не взимается независимо от расчётного часа;
- б) почасовая независимо от расчётного часа;
- в) за половину суток независимо от расчётного часа;
- г) за сутки независимо от расчётного часа.

23. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» при размещении потребителя до расчётного часа плата за проживание:

- а) не взимается;
- б) взимается почасовая оплата;
- в) взимается за половину суток;
- г) взимается за сутки.

24. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» в перечень услуг, которые исполнитель (гостиница) обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты не входит:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер печенья, минеральной воды, сигарет;
- г) доставка в номер корреспонденции по её получении.

25. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» за нарушение срока начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель:

- а) не взимает с потребителя оплату за бронь;
- б) уплачивает потребителю неустойку в размере 3% суточной цены номера (или места);
- в) уплачивает потребителю неустойку в размере 30% суточной цены номера (или места);
- г) предоставляет бесплатное суточное проживание в забронированном номере.

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ОПЦ 10 Маркетинговые технологии в туризме**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового дифференцированного зачета по дисциплине МДК 03.02 «Маркетинговые технологии в туризме» студентов, обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм».

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
1. Виды рекламного продукта, правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках	Выбор правильного варианта ответа Установление правильной последовательности Правильное установление соответствия Правильная формулировка/выбор недостающего элемента	Тест
2. Способы обработки статистических данных, методы работы с базами данных, методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту		
5. Методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта		
6. Основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;		
7. Методика организации рекламных туров;		
8. Основы маркетинга и методику проведения		

маркетинговых исследований;		
9. Техника проведения рекламной кампании;		
10. Методика формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;		
Умения		
1. Осуществление маркетинговых исследований, использование их результатов при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами	Правильность расчетов Правильность интерпретации результатов Оформить бриф и медиаплан	Задачи
2. Провести анализ деятельности других туркомпаний; работа с информационными справочными материалами	Интерпретация полученных результатов, оформление отчета.	
3. Обработка информации и анализ результатов, работа с информационными и справочными материалами;	Интерпретация полученных результатов, оформление отчета.	
4. Провести SWOT анализ тур.предприятия.	Оформление аннотации на английском языке	
5. Выявить целевую аудиторию, ядро целевой аудитории.		

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Оценка задач:

2 балла за правильный расчет и интерпретацию полученных результатов

1 балл за правильный расчет и отсутствие/ошибки в интерпретации полученных результатов

Оценка сквозной задачи :

5 баллов - задача выполнена полностью и без ошибок

4 балла – задача выполнена полностью, имеются 1-2 ошибки в выполнении проводок, ведении счетов

3 балла – задача выполнена не полностью, не выполнены 2-3 задания и/или имеются 3-4 ошибки в выполнении проводок, ведении счетов

2 балла - выполнено правильно не более половины заданий

1 балл – имеются отдельные (1-3) выполненные без ошибок задания

0 баллов – отсутствуют правильно выполненные задания

Итоговая оценка по дифференцированному зачету, количество баллов (всего)

Отлично – 55-47 баллов

Хорошо – 46-38 баллов

Удовлетворительно – 39-28 баллов

Неудовлетворительно – менее 28 баллов

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение
Персональный компьютер с Microsoft Office.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1 Тесты

1. Маркетинг туристского предприятия относится к сфере (укажите правильный ответ):

- а) Производственного маркетинга
- б) Маркетинга посредников
- в) Маркетинга услуг**
- г) Маркетинга бесприбыльных предприятий

2. Исходным пунктом маркетингового исследования является:

- а) Отбор источников информации
- б) Сбор информации
- в) Анализ информации
- г) Точная формулировка его целей и задач**

3. К узкопрофильной маркетинговой информации относятся:

- а) Книги общей экономической ориентации
- б) Публикуемые бухгалтерские и финансовые отчеты предприятий**
- в) Массовые рекламные мероприятия
- г) Статистические издания

4. Концепция, которой придерживается туристское предприятие, если оно делает акцент на распространении положительных сведений о себе и своем продукте, активно проводит рекламную кампанию, участвует в выставочных мероприятиях, называется:

- а) Продуктовой
- б) Производственной
- в) Сбытовой
- г) Концепцией и интенсификацией коммерческих усилий**

5. Создание информационно-аналитической базы для принятия маркетинговых решений и уменьшения степени неопределенности в туризме относятся к:

- а) цели маркетингового исследования;**
- б) предмета маркетингового исследования;
- в) объекта изучения маркетингового исследования

6. Концепция, которой придерживается туристское предприятие, если оно делает акцент на распространении положительных сведений о себе и своем продукте, активно проводит рекламную кампанию, участвует в выставочных мероприятиях, называется:

- а) Продуктовой
- б) Производственной

- в) Сбытовой
- г) **Концепцией и интенсификацией коммерческих усилий**

7. Специализированные туристские выставки, ярмарки, биржи:

- а) **отраслевые**
- б) косвенные
- в) общие

8. Целями участия в выставке по элементам комплекса маркетинга, являются:

- а) коммуникативные цели;
- б) ценообразовательные цели;
- в) цели товарной политики;
- г) цели распределения.

д) **все варианты верные**

9. Участие в международных выставках позволяет:

- а). снизить издержки производства
- б). **привлечь внимание широкой общественности к достижениям фирмы - создать свой имидж, заключать контракты**
- в). стимулировать деловых партнеров
- г). определить эффективность рекламы

10. Определение структуры элементов, тактических и стратегических графиков рекламы, эффективности рекламных мероприятий и уровня корреляции между объемом вложений в рекламу и покупательной отдачей, выраженной в покупке ли услуг, относится к:

- а) ассортиментной политики услуг
- б) каналов распределения

в) **ценовой политики**

- г) послепродажного сервиса

11. Максимально надежна следующая стратегия ценовой конкуренции:

- а) «Безубыточная цена»
- б) «Гибкая цена»
- в) «Минимизация издержек»
- г) **«Среднерыночная цена»**

12. Наиболее доходна следующая стратегия ценовой конкуренции:

- а) «Завышенная цена»
- б) Все зависит от рыночной ситуации
- в) «Цена лидера»
- г) **«Снятие сливок»**

13. Рыночный спрос — это:

- а) Желание человека купить товар
- б) **Потребность, подкрепленная покупательной способностью**
- в) Чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо

14. Наиболее доходна следующая стратегия ценовой конкуренции:

- а) «Завышенная цена»
- б) Все зависит от рыночной ситуации
- в) «Цена лидера»
- г) **«Снятие сливок»**

15. Рыночный спрос — это:

- а) Желание человека купить товар
- б) Потребность, подкрепленная покупательной способностью**
- в) Чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо

16. Процесс выбора средств, места, времени, размера и частоты рекламы это:

- А) медиапланирование**
- б) деятельность по сбору, обработки и передачи информации в СМИ
- в) [вид деятельности](#), направленный на повышение эффективности рекламы в СМИ
- 4) стратегическое мышление
- 5) анализ популярности СМИ.

17. Маркетинговый контроль включает:

- а) Контроль объема продаж
- б) Контроль прибыли и убытков
- в) Контроль маркетинговой деятельности**
- г) Контроль производственной, коммерческой и маркетинговой деятельности

18. К какому критерию сегментирования относится формирование сегмента по составу семьи:

- а) географическому
- б) демографическому**
- в) поведенческому
- г) психографическому

19. Определите, в какое из направлений маркетинговых исследований входит установление емкости рынка:

- а) изучение товара
- б) изучение рынка**
- в) изучение покупателей
- г) изучение конкурентов

20. Какой метод связей с общественностью является новым и оперативным?

- а) выставка;
- б) фотопродукция;
- в) интернет-ресурс;**
- г) отношения со средствами массовой информации;
- д) печатные материалы.

Вариант II

1. Маркетинг туристского предприятия относится к сфере (укажите правильный ответ):

- а) Производственного маркетинга

- б) Маркетинга посредников
- в) Маркетинга услуг**
- г) Маркетинга бесприбыльных предприятий

2. Целью ситуационного анализа в туризме является:

- а) Текущие наблюдения за целевым рынком**
- б) Самоанализ и самоконтроль за результатами деятельности предприятия и управления маркетингом
- в) Демонстрация руководству «среза» того положения, в котором на момент проведения анализа находится туристское предприятие
- г) Изучение деятельности конкурентов

3. Комплекс маркетинга включает:

- а) рекламу, цену, товар, упаковку
- б) товар, распределение, цену, коммуникацию
- в) товарный знак, упаковку, цену, распределение
- г) рекламу, личную продажу, общественные связи, стимулирование продаж**

4. Маркетинговый контроль включает:

- а) Контроль объема продаж
- б) Контроль прибыли и убытков
- в) Контроль маркетинговой деятельности**
- г) Контроль производственной, коммерческой и маркетинговой деятельности

5. К какому критерию сегментирования относится формирование сегмента по составу семьи:

- а). географическому
- б). демографическому**
- в). поведенческому
- г). психографическому

6. Определите, в какое из направлений маркетинговых исследований входит установление емкости рынка:

- а). изучение товара
- б). изучение рынка**
- в). изучение покупателей
- г). изучение конкурентов

7. К какому виду маркетинговых исследований рынка относится изучение справочников и статистической литературы:

- а). кабинетное исследование**
- б). панельное исследование
- в). полевое исследование

8. Метод сбора первичной информации это:

- а). эксперимент
- б). работа с научной литературой
- в). работа со статистическими данными
- г). работа с документацией предприятия**

9. Расширенный комплекс услуг позволяет использовать:

- а) неценовую конкуренцию**
- б) видовую конкуренцию
- в) скрытую ценовую конкуренцию
- г) функциональную конкуренцию
- д) открытую ценовую конкуренцию

10. Максимально надежна следующая стратегия ценовой конкуренции:

- а) «Безубыточная цена»
- б) «Гибкая цена»
- в) «Минимизация издержек»
- г) «Среднерыночная цена»**

11. Наиболее доходна следующая стратегия ценовой конкуренции:

- а) «Завышенная цена»
- б) Все зависит от рыночной ситуации
- в) «Цена лидера»
- г) «Снятие сливок»**

12. Рыночный спрос — это:

- а) Желание человека купить товар
- б) Потребность, подкрепленная покупательной способностью**
- в) Чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо

13. К факторам внешней маркетинговой среды относятся (укажите правильные ответы):

- а) Политические**
- б) Демографические**
- в) Окружение**
- г) Туристский продукт

14. К основным факторам макросреды относятся

- а) демографические данные**
- б) возможности фирм-производителей
- в) потребители
- г) природные условия**
- д) экономические условия**

15. Рыночный спрос — это:

- а) Желание человека купить товар
- б) Потребность, подкрепленная покупательной способностью**
- в) Чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо

16. К факторам внешней маркетинговой среды относятся (укажите правильные ответы):

- а) Политические**
- б) Демографические**
- в) Окружение**
- г) Туристский продукт

17. Маркетинговая среда предприятия является?

- а) частью его микросреды
- б) частью его макросреды

- в) все ответы верны
- г) правильного ответа нет
- д) совокупность микро и макросреды**

18. По значению исследования цели могут быть?
- а) кабинетные или полевые
 - б) правильного ответа нет
 - в) поисковые, описательные или экспериментальные
 - г) перспективные или текущие**

19. Какими факторами определяется цена
- а) прибыль; надбавки
 - б) себестоимость; надбавки
 - в) себестоимость; прибыль
 - г) себестоимость; налоги; прибыль**

20. Маркетинг туристского предприятия относится к сфере (укажите правильный ответ):
- а) Производственного маркетинга
 - б) Маркетинга посредников
 - в) Маркетинга услуг**
 - г) Маркетинга бесприбыльных предприятий

Задания

1. Провести маркетинговое исследование используя открытые источники, состояния туристического рынка РБ.
2. Составить медиаплан продвижения туристского продукта. (учитывая выраженную сезонность и целевую аудиторию – люди в возрасте 20-45 лет).
3. Составить SWOT-анализ туристической компании.

**Фонд оценочных средств по
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового контроля по МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимства

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
Глава 1. Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	Обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию ситуации и задачи, требующей решения; Обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применять знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные.	Вопросы для обсуждения к главе 1
Глава 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма		Вопросы для обсуждения к главе 2
Глава 3. Маркетинг предприятий туризма и гостеприимства		Вопросы для обсуждения к главе 3
Глава 4. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства		Вопросы для обсуждения к главе 4
Глава 5. Организация труда на предприятиях туризма и гостеприимства		Вопросы для обсуждения к главе 5
Глава 6. Трудовые отношения на предприятиях туризма и гостеприимства		Вопросы для обсуждения к главе 6
Глава 4. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Выбор правильного варианта ответа. Установление правильной последовательности. Правильное установление соответствия.	Тест 1 к главе 4
По темам: Глава 1 – 6.		Тест 2 к главам 1-6
Умения		
Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	1. Анализ конкретных ситуаций. Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию ситуации и задачи, требующей решения; 2. Обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применять знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и	Ситуационные задачи к Главе 1
Организация и технологии работы служб предприятий туризма		Ситуационные задачи к Главе 2
Маркетинг предприятий туризма и гостеприимства		Ситуационные задачи к Главе 3
Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства		Ситуационные задачи к Главе 4

Организация труда на предприятиях туризма и гостеприимства	самостоятельно составленные.	Ситуационные задачи к Главе 5
Трудовые отношения на предприятиях туризма и гостеприимства		Ситуационные задачи к Главе 6
Практический опыт		
Составление схем взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. Приобрести практические знания взаимодействия служб гостиницы	Обучающийся самостоятельно и правильно выполнил, и оформил задание, демонстрирует глубокое понимание сущности материала, логично его излагает, используя в деятельности	Контрольная работа 1
Составление графиков выхода на работу. Научится на практике составлять графики выхода сотрудников на работу.		Контрольная работа 2
Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Научится на практике разрабатывать планы и определять цели деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.		Контрольная работа 3
Разработка программ формирования лояльности персонала. Изучить лояльность персонала и научиться разрабатывать программы лояльности персонала.		Контрольная работа 4
Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду. Овладения навыками разработки средств мотивации членов трудового коллектива; приобретение навыков оценки личного мотивационного потенциала и определения групповой мотивации персонала, углубления понимания факторов мотивации и разработка конкретных подходов для повышения уровня мотивации у сотрудников.		Контрольная работа 5

1.3 Интерпретация результатов

Критерии оценивания результатов устного опроса. (Вопросы для обсуждения)

«Отлично» - обучающийся показал за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; умеет практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Изложение ответа грамотное и логичное, есть обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

«Хорошо» - обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«Удовлетворительно» - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на вопросы.

«Неудовлетворительно» - обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по теме, разделу, допускает ошибки в определении базовых понятий, терминов, определений, искажает их смысл; не может практически применить теоретические знания.

Критерий оценки ситуационных задач.

Оценка «5» - «отлично» выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.

Оценка «4» - «хорошо» выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.

Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется, если студент демонстрирует затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задания при подсказке преподавателя; затрудняется в формулировке выводов.

Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется, если дана неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствует теоретическое обоснование выполнения заданий.

Критерии оценки тестового задания:

оценка «5» - 90- 100% правильных ответов;
оценка «4» - 78-89% правильных ответов;
оценка «3» - 52-77% правильных ответов;
оценка «2» - менее 51% правильных ответов.

Критерии оценивания результатов контрольной работы.

«Отлично» - обучающийся самостоятельно и правильно выполнил, и оформил задание, демонстрирует глубокое понимание сущности материала, логично его излагает, используя в деятельности

«Хорошо» - обучающийся самостоятельно и правильно выполнил, и оформил задание, в котором содержатся небольшие неточности и незначительные ошибки.

«Удовлетворительно» - обучающийся самостоятельно и правильно выполнил, и оформил задание, в котором отсутствует логическая последовательность, имеются пробелы в знании материала, нет должной аргументации и умения применить знания на практике.

«Неудовлетворительно» - не выполнил задание.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Вопросы для обсуждения к главе 1.

1. Назовите основную цель любого предприятия в сфере гостеприимства.
2. Перечислите основные цели и функции службы размещения.
3. Перечислите основные обязанности сотрудников службы размещения.
4. Охарактеризуйте состав персонала служб предприятий размещения.
5. Какие подходы можно использовать для эффективной организации работы служб предприятий размещения?
6. Какова основная задача отдела регистрации гостей?
7. Назовите основные задачи отдела кассовых операций предприятий размещения.
8. С какими отделами интегрируется отдел кассовых операций?
9. Какие задачи решает отдел почты и информации предприятий размещения?
10. Чем занимается телефонная служба предприятий размещения?
11. Назовите главное требование к основному персоналу отеля.
12. Какими навыками и качествами должен обладать основной персонал отеля?
13. Из каких зон состоит помещение службы приема и размещения?
14. Каково техническое оснащение службы приема и размещения?
15. Как осуществляются внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения?
16. Перечислите основные правила телефонных переговоров.
17. Какие существуют речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей?
18. Как должен правильно себя вести сотрудник в конфликтной ситуации с потребителями?
19. Расскажите правила поведения при разрешении конфликтных ситуаций с потребителями.
20. Какими личностными навыками должен обладать сотрудник для эффективного разрешения конфликтных ситуаций?

Ситуационные задачи к Главе 1.

Ситуация 1. Семья туристов путешествовали в регионе и случайно увидели отель, внешне он им понравился, и они зашли поинтересоваться — можно ли поселиться в нем на две ночи. Как вы поступите?

Ситуация 2. В отель прибыл гость. Его лицо на фотографии в паспорте совсем не похоже на его лицо, и к тому же паспорт просрочен. Каковы должны быть ваши действия?

Ситуация 3. Вы работаете в отеле и заметили, что у одного из гостей возникли проблемы с номером: кондиционер не работает, а в разгаре лето и очень жарко. Как вы поступите, чтобы решить проблему и удовлетворить потребности клиента?

Ситуация 4. Прибывший гость заранее забронировал номер, но теперь он от него отказывается, ссылаясь на недостаток денежных средств, и хочет, чтобы его поселили вместе с

ранее поселившимся коллегой, который проживает один в двухместном номере. Коллега не против. Каковы ваши действия.

Ситуация 5. В ресторан поступил заказ от клиента, который имеет аллергию на ряд продуктов. Как вы организуете работу кухни и обслуживания, чтобы гарантировать безопасность клиента и высокий уровень сервиса?

Ситуация 6. В отель прибыла группа туристов 18 человек. Для них заранее были забронированы одноместные номера. Но некоторые из них просят поселить их совместно в двухместные номера. Номера в наличии есть. Как вы поступите?

Ситуация 7. Два гостя в одном отеле поссорились из-за шумного поведения одного из них. Как вы будете действовать для разрешения конфликта и обеспечения комфортного пребывания для всех клиентов?

Ситуация 8. Отель предоставляет транспорт для встречи гостей из 20 человек в аэропорту. За несколько часов до планируемого прилета выясняется, что указанным рейсом прилетают только 14 человек. Трое прилегают на два часа позже основной группы, другим авиарейсом. А еще трое — прибдут поездом. Наши действия?

Ситуация 9. Прибывающий в отель гость заранее заказал автомобиль для встречи его в аэропорту на конкретное время. Однако на дороге произошла авария и возникли пробки, из-за которых заказанный им автомобиль не сможет прибыть вовремя, приедет в аэропорт примерно на три часа позже. Ваши действия.

Ситуация 10. В отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных услуг: заказывал несколько раз ужин в свой номер, пользовался международной и междугородней связью, пользовался услугами посыльного и заказывал билеты в театр. Оплаты за услуги не поступало. Л сегодня гость планирует съехать. Какие действия вы предпримете?

Ситуация 11. Компания забронировала и оплатила двухдневное проживание для своих сотрудников. По несколько гостей решило продлить проживание еще на два дня, оплатить его самостоятельно и также заказать себе экскурсию. Как вы поступите?

Ситуация 12. В заявке на бронирование, поступившей от туристской фирмы, было указано, что семейная пара оплатит проживание самостоятельно по прибытии. Однако гости, прожив в отеле сутки, просят выписать их, и при этом оплачивать проживание каре гори чески отказываются, настаивая на том, что это должна сделать турфирма. Ваши действия.

Ситуация 13. В отель прибыл гость, который не имеет на руках туристский ваучер, он его забыл. В наличии имеется только договор о реализации туристских услуг. Он сообщает, что фирма забронировала и оплатила для него недельное проживание и ряд дополнительных услуг. Ваши действия.

Ситуация 14. После посещения вашего заведения один из гостей оставил негативный отзыв в интернете. Как вы отреагируете на этот отзыв и какие шаги предпримете для улучшения сервиса?

Ситуация 15. Ваши коллеги решили провести корпоративное мероприятие в вашем отеле, но столкнулись с трудностями при подготовке зала и рассадке участников. Как вы планируете решить эту проблему, чтобы мероприятие прошло успешно?

Ситуация 16. В гостиничном комплексе произошла ошибка в назначении номера. Гость, забронировавший люкс, получил стандартный номер. Он сильно недоволен и собирается написать негативный отзыв. Как сотрудникам отеля лучше всего разрешить эту ситуацию?

Ситуация 17. В ресторане отеля нужно организовать корпоративное мероприятие для 50 человек. Клиенты хотят создать атмосферу праздника, но у них ограниченный бюджет. Как менеджер ресторана может предложить оптимальные решения для данной ситуации?

Ситуация 18. Гость отеля прибыл с экзотическим диетическим режимом (веган, безглютеновая диета и т.д.). При этом ресторану не хватает ингредиентов для его полноценного питания. Как отель может удовлетворить диетические потребности клиента?

Ситуация 19. После проведения мероприятия в отеле были получены смешанные отзывы от участников. Некоторые остались довольны, другие были недовольны сервисом. Как отель может использовать отзывы для улучшения сервиса в будущем?

Ситуация 20. Гость, Олег, приходит в гостиницу с подтвержденным бронированием, которое он сделал за месяц до приезда. Однако при проверке данных администратор обнаруживает, что номер, который был забронирован, по ошибке уже продан другому клиенту. Как администратор должен действовать, чтобы решить ситуацию? Какие шаги следует предпринять для обеспечения удовлетворенности клиента? Как избежать подобных ситуаций в будущем?

Ситуация 21. Наталья, гость вашего отеля, выражает недовольство состоянием номера. Она обратила внимание на отсутствие новых туалетных принадлежностей в ванной комнате и наличие пыли в углах номера. Как администратору следует отреагировать на жалобу Натальи? Какие меры необходимо принять для устранения проблемы и компенсации неудобств? Как можно улучшить процесс уборки и контроля качества в дальнейшем?

Ситуация 22. Гости, Сергей и Анна, планируют провести романтический уикенд и обращаются к администратору с просьбой о дополнительных услугах, таких как романтический ужин в номере и украшение комнаты цветами. Как администратор может организовать выполнение этих просьб? Какие услуги можно предложить, чтобы повысить уровень сервиса? Как важно учитывать индивидуальные пожелания клиентов в дальнейшем?

Ситуация 23. Гость, Игорь, при выезде обнаруживает, что из-за ошибки в системе сумма к оплате выше, чем была указана при регистрации. Он отказывается платить и требует разъяснений. Как администратор должен вести себя в данной ситуации для ее разрешения? Какие способы коммуникации будут наиболее эффективны в этой ситуации? Как минимизировать риск возникновения подобных ошибок в будущем?

Ситуация 24. В гостиницу приезжает группа туристов, состоящая из 30 человек, с предварительной согласованной датой и количеством мест. При регистрации выясняется, что часть номеров забронирована неправильно. Какие шаги администратор должен предпринять для решения проблемы? Как обеспечить оперативное размещение всех участников группы? Какие действия можно предпринять для избежания конфликтов среди членов группы?

Ситуация 25. Гость, который забронировал номер через сайт гостиницы, приходит на ресепшен, но обнаруживает, что его номер не был запланирован. Оказывается, произошла ошибка в системе, и бронь была отменена. Каковы действия сотрудника службы приема и размещения для разрешения данной ситуации? Как он должен общаться с гостем в этом случае?

Ситуация 26. Гость, который уже поселился в гостиницу, находится в номере ниже предполагаемого класса. Он решил обратиться к службе приема и размещения с просьбой поменять номер на более высокий класс, так как в его текущем номере есть недостатки. Какие шаги должен предпринять сотрудник службы приема и размещения для удовлетворения запроса гостя? Какие факторы нужно учитывать (доступность номеров, стоимость, политика гостиницы)?

Контрольная работа 1

Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства

Цель: приобрести практические знания взаимосвязей служб гостиницы.

Формируемые результаты усвоения общеобразовательной дисциплины: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3.

Практическая часть

1. Возьмите любую известную вам гостиницу /отель и изучите ее, используя ее официальный сайт.

2. Кратко опишите каждую из служб гостиницы/отеля.
3. Составьте схему взаимодействия служб гостиницы/отеля.
4. Проанализируйте полученную схему.
5. Защитите и обоснуйте схему.
6. Сделайте вывод по проделанной работе.

Контрольные вопросы

1. Каковы основные и вспомогательные службы гостиницы?
2. Какие службы в отеле можно назвать основными?
3. Какие службы в отеле можно назвать вспомогательными?
4. В чем заключаются особенности основных служб гостиниц?

Контрольная работа 2.

Составление графиков выхода на работу

Цель: научиться на практике составлять графики выхода сотрудников на работу.

Формируемые результаты усвоения общеобразовательной дисциплины: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3.

Практическая часть

1. Изучите, используя источники интернета, виды и характеристику графиков выхода на работу служащих.
2. Изучите, используя источники интернета, порядок составления и утверждения месячного графика выхода на работу.
3. Подготовьте график выхода сотрудников службы приема и размещения (СПиР) на работу с учетом различных схем, рассчитайте при каждой схеме оптимальное количество сотрудников в смену.
4. Сделайте вывод по проделанной работе.

Контрольные вопросы

1. Какие факторы влияют на время выхода на работу среднестатистического работника?
2. Каковы преимущества использования графика выхода на работу для работодателя?
3. Как можно оптимизировать график выхода на работу для улучшения производительности сотрудников?
4. Какие методы можно использовать для оценки эффективности графика выхода на работу?
5. Как влияет строгость или гибкость графика выхода на работу на уровень удовлетворенности сотрудников?
6. Как можно разработать график выхода на работу, учитывая различные потребности и предпочтения сотрудников?

Вопросы для обсуждения к главе 2.

1. Дайте определения туроператорского и турагентского предприятий.
2. Назовите основные цели и функции туроператорских предприятий.
3. Перечислите основные функции турагентских фирм.
4. Дайте краткую характеристику основным подразделениям и отделам туроператорских и турагентских фирм.
5. В чем заключаются основные функции маркетингового отдела туроператорских и турагентских компаний?
6. Охарактеризуйте понятия брендинг и позиционирование.
7. Какие задачи решает визовый отдел туроператорских и турагентских фирм?
8. Опишите алгоритм взаимодействия турфирм с КВИЦ.

9. Какие функции выполняет отдел планирования и формирования туров туроператорской фирмы?
10. Какие функции выполняет отдел обслуживания клиентов?
11. Какие задачи у отдела продаж турфирмы?
12. Какие основные профессиональные требования предъявляются к знаниям персонала, занимающегося продажами турпродукта?
13. Перечислите основные личностные характеристики менеджера по продажам турфирмы, которыми он должен обладать.
14. За что несет ответственность менеджер по продажам турфирмы?
15. Какой отдел в турфирме занимается разработкой и проведением экскурсий?
16. Опишите обязанности сооруди и ков экскурсионного отдела турфирмы.
17. Какие функции выполняют отделы инкаминга и ауткаминга туроператорских и турагентских фирм? Охарактеризуйте их основные задачи.
18. Дайте определение рекламы в туризме.
19. Перечислите основные функции, выполняемые отделом рекламы и продвижения турфирмы.
20. Какие цели достигаются благодаря грамотно выстроенной работе рекламного отдела?
21. Какими личностными качествами должны обладать сотрудники рекламного отдела?
22. Какие этические нормы должны соблюдать сотрудники рекламного отдела?

Ситуационные задачи к Главе 2.

Ситуация 1. Турфирма «Солнечный отдых» заметила резкое падение числа клиентов на протяжении летнего сезона. Каковы возможные причины снижения спроса и какие меры можно предпринять для привлечения новых клиентов

Ситуация 2. В связи с изменением потребностей клиентов турфирма решила ввести новые услуги, такие как экскурсии по экотуризму и wellness-программы. Как провести исследование рынка для оценки востребованности этих услуг и как выстроить маркетинговую стратегию для их продвижения?

Ситуация 3. Турфирма «Лучшие маршруты» столкнулась с ростом конкуренции на рынке, в частности, со стороны онлайн - сервисов по продаже туров. Какие стратегические шаги могут быть предприняты для удержания клиентов и повышения конкурентоспособности?

Ситуация 4. В результате опроса клиентов турфирма получила низкие оценки по качеству обслуживания и организации поездок. Какие действия следует предпринять для улучшения клиентского сервиса и повышения удовлетворенности клиентов?

Ситуация 5. Из-за экономического кризиса в стране наблюдается экономия на туризме. Что делает туристическая фирма, чтобы адаптироваться к новой реальности? Обсудите возможные стратегии экономичного продвижения и адаптации к изменившимся условиям.

Ситуация 6. Клиент обратился в визовый отдел с просьбой оформить визу в страну назначения. В процессе подготовки документов выясняется, что в анкете указаны неверные данные (например, неправильная дата рождения). Каковы действия визового отдела в данной ситуации, чтобы минимизировать последствия и успеть подать документы в срок?

Ситуация 7. Визовый отдел получает информацию о том, что страна назначения изменила требования к получению визы (например, увеличила срок обработки или добавила новые документы). Как визовый отдел должен реагировать на эти изменения, чтобы информировать клиентов и адаптировать свои процессы?

Ситуация 8. Клиенту необходимо срочно получить визу для поездки, которая состоится через три дня. Визовый отдел должен оценить возможность оформления срочной визы. Какие шаги необходимо предпринять, и какие риски могут возникнуть в процессе?

Ситуация 9. Клиент обращается с вопросом о визовых требованиях для поездки в несколько стран. Как визовый отдел должен организовать консультацию, чтобы предоставить полную и актуальную информацию, а также избежать путаницы?

Ситуация 10. Клиент не получил визу в срок, и его поездка под угрозой срыва. Как визовый отдел должен действовать в данной ситуации, чтобы помочь клиенту и предложить возможные решения?

Ситуация 11. После оформления визы клиент оставил отзыв о работе визового отдела, в котором указал на недостатки в коммуникации и задержки в процессе. Как визовый отдел должен отреагировать на этот отзыв и какие меры предпринять для улучшения качества обслуживания?

Ситуация 12. Клиент посетил турагентство и получил информацию о поездке в Испанию, включая недостаточно ясные данные о визовых требованиях. Позже стало очевидно, что информация была неверной, и клиент не смог выехать. Как отделу обслуживания клиентов решить эту ситуацию? Опишите шаги, которые необходимо предпринять для урегулирования конфликта и удовлетворения клиента. Как можно улучшить внутренние процессы, чтобы избежать подобных ошибок в будущем?

Ситуация 13. Клиент вернулся из поездки и остался недоволен качеством предоставленных услуг, таких как гостиница и экскурсии. Он написал жалобу в отдел обслуживания клиентов. Как реагировать на жалобу клиента? Разработайте план действий для сотрудников отдела: как проводить беседы, как предложить компенсацию и какие изменения могут быть внедрены для повышения качества услуг.

Ситуация 14. Клиент захотел изменить дату путешествия за несколько недель до вылета, но его запрос был некорректно обработан. Теперь у клиента нет мест на нужные даты. Как справляться с этой ситуацией и найти решение для клиента? Какие шаги следует предпринять для успешного изменения бронирования, даже если это может повлечь дополнительные расходы? Как отдел может улучшить процесс обработки таких запросов в будущем?

Ситуация 15. Клиент отправил запрос по электронной почте с вопросами о туре, но не получил ответа в течение 48 часов. Он разочарован длительным временем ожидания. Как отдел обслуживания клиентов может улучшить скорость реагирования на запросы. Какие меры можно предпринять для оптимизации процесса обработки запросов? Как можно заранее уведомить клиентов о сроках обработки?

Ситуация 16. После сезона отпусков отдел обслуживания клиентов решил провести опрос среди клиентов для оценки уровня удовлетворенности. Какие вопросы должны быть заданы в опросе? Как можно использовать полученные данные для улучшения работы отдела и качества предлагаемых услуг? Как важно получить обратную связь от клиентов и какие последствия могут быть в случае игнорирования их мнения?

Ситуация 17. Экскурсионный отдел получил запрос от группы туристов, желающих посетить исторические места в Санкт Петербурге группа состоит из 20 человек, и они хотят провести экскурсию в выходные. Какие шаги должен предпринять экскурсионный отдел для организации этой экскурсии? Укажите необходимые действия, включая выбор маршрута, транспорта, гида и дополнительных услуг.

Ситуация 18. После экскурсии по Золотому кольцу России экскурсионный отдел получил несколько отзывов от клиентов. Некоторые туристы остались недовольны качеством обслуживания гида, а другие отметили, что программа была слишком насыщенной. Как экскурсионный отдел должен реагировать на эти отзывы? Какие меры можно предпринять для улучшения качества обслуживания и программы экскурсий?

Ситуация 19. Экскурсионный отдел заметил, что конкурирующая компания начала предлагать аналогичные экскурсии по более низким ценам. Это привело к снижению спроса на их экскурсии. Какие стратегии может использовать экскурсионный отдел для привлечения клиентов и повышения конкурентоспособности? Рассмотрите варианты улучшения качества услуг, маркетинга и ценовой политики.

Ситуация 20. Экскурсионный отдел решил разработать новый экскурсионный продукт, который будет включать в себя не только стандартные экскурсии, но и уникальные мероприятия, такие как мастер-классы и встречи с местными жителями. Какие факторы необходимо учитывать при разработке нового экскурсионного продукта? Как провести исследование рынка и определить целевую аудиторию?

Ситуация 21. После экскурсии по Москве экскурсионный отдел получил смешанные отзывы. Некоторые клиенты оставили положительные комментарии, а другие указали на недостатки в организации. Как экскурсионный отдел должен обрабатывать эти отзывы? Какие действия могут быть предприняты для улучшения качества услуг и повышения удовлетворенности клиентов?

Ситуация 22. Клиент обратился в турагентство для бронирования тура в Испанию. Однако, по ошибке агента, была забронирована поездка в Италию. Клиент узнает об этом за два дня до вылета. Как турагент должен решить эту проблему? Какие шаги необходимо предпринять для того, чтобы максимально удовлетворить клиента и минимизировать его неудобства?

Вопросы для обсуждения к главе 3.

1. Что такое продажи в туризме? Как вы понимаете это понятие?
2. Какие основные виды продаж существуют в туристической отрасли? Как они отличаются друг от друга?
3. Какова роль прямых продаж в туризме? Какие преимущества они предоставляют?
4. Как осуществляется послепродажное обслуживание в туризме? Как это влияет на лояльность клиентов и повторные продажи?
5. Какие основные виды договоров существуют в сфере туризма?
6. Каковы ключевые элементы договора о предоставлении туристических услуг?
7. Какие права и обязанности сторон предусмотрены в туристическом договоре?
8. Какая обязательная информация должна быть указана в договоре на туристические услуги?
9. Какие основные каналы продаж используются для продвижения гостиничного продукта?
10. Как социальные сети влияют на продажи гостиничного продукта?
11. Какие стратегии можно использовать для улучшения прямых продаж через собственный веб-сайт отеля?
12. Как взаимодействовать с туристическими агентствами для увеличения объема продаж?
13. Как можно использовать email-маркетинг для повышения продаж гостиничных услуг?
14. Какие основные каналы продаж туров существуют на сегодняшний день?

15. Какие преимущества и недостатки имеют традиционные туристические агентства по сравнению с онлайн-платформами?
16. В каком направлении развиваются каналы продаж в сфере туризма в условиях цифровизации?
17. Какие факторы могут повлиять на выбор канала продаж при организации специализированных туров (например, для бизнеса или учебных поездок)?
18. Какие основные этапы продажи туристского продукта вы можете выделить?
19. Как вы определяете целевую аудиторию для туристского продукта на первом этапе?
20. Какие маркетинговые инструменты наиболее эффективны на этапе привлечения клиентов?
21. Какую информацию о туристском продукте необходимо предоставить клиенту на стадии консультации?
22. Как важно учитывать индивидуальные предпочтения клиента при продаже тура?
23. Какова роль отзывов и рекомендаций на этапе принятия решения о покупке?
24. Как вы оцениваете уровень удовлетворенности клиента после покупки туристского продукта?

Ситуационные задачи к Главе 3.

Ситуация 1. Вы являетесь маркетологом нового отеля на побережье, который предлагает услуги для семей с детьми. Однако вы заметили, что ваш отель также привлекает молодых людей и пары без детей. Как вы можете определить, какая из целевых аудиторий приносит больше дохода, и какие маркетинговые стратегии вы могли бы использовать для привлечения именно этой группы.

Ситуация 2. Туристическая компания хочет запустить рекламную кампанию для продвижения нового экскурсионного тура по историческим местам города. У вас ограниченный бюджет на рекламу. Какие каналы и методы рекламы вы бы выбрали для достижения широкой аудитории? Как вы можете использовать социальные сети для более эффективного продвижения?

Ситуация 3. Вы управляете туристическим агентством, специализирующимся на экскурсиях в экзотические страны. На рынке появилось несколько новых агентств с более низкими ценами и аналогичными предложениями. Как вы можете провести анализ конкуренции и укрепить свои позиции на рынке? Какие уникальные предложения вы могли бы внедрить, чтобы выделиться среди конкурентов?

Ситуация 4. Гостиница получает негативные отзывы о качестве обслуживания. Вы назначены ответственным за улучшение клиентского опыта. Какие шаги вы предпримете для повышения уровня обслуживания? Как вы будете отслеживать эффективность введенных изменений и получать отзывы от клиентов?

Ситуация 5. У туристической компании есть сайт, но он не приносит много трафика и заказов. Вы хотите использовать современные технологии для улучшения ситуации. Какие цифровые инструменты и технологии вы могли бы использовать для привлечения новых клиентов? Рассмотрите возможность внедрения SEO, контекстной рекламы или использования аналитики данных.

Ситуация 6. Ресторан в вашем отеле стал объектом обсуждения в социальных сетях после инцидента с недовольным клиентом. Отзывы начали поступать в негативном ключе. Как вам следует реагировать на негативные отзывы и управлять репутацией вашего ресторана? Какие действия могут помочь восстановить доверие к вашему бренду?

Ситуация 7. Вы работаете менеджером турагентства, и вам сообщили, что спрос на летние туры снизился. Как вы можете привлечь новых клиентов и увеличить продажи?

Ситуация 8. К вам в отель пришел гость, который недоволен качеством предоставленных услуг и угрожает оставить негативный отзыв на популярных туристических платформах. Как вы поступите?

Ситуация 9. Вы работаете в ресторане отеля и замечаете, что средний счет гостей снижается. Какие стратегии можно использовать для увеличения среднего чека?

Ситуация 10. Ваша компания решила внедрить систему лояльности для постоянных клиентов. Как вы можете использовать эту систему для персонализации предложений и увеличения продаж?

Ситуация 11. Ваш отель получил несколько негативных отзывов на туристических сайтах. Какой стратегии вы будете придерживаться для управления репутацией и сохранения клиентов?

Ситуация 12. Отель в курортном районе хочет привлечь молодежную аудиторию, но его текущие маркетинговые стратегии не приносят успеха. «Телеграм» и «ВК» заполнены конкурентами, предлагающими более динамичные и привлекательные предложения. Какие инструменты и подходы в маркетинге можно использовать для привлечения молодой аудитории? Как можно эффективно применять социальные сети, чтобы создать тренды и вовлечь молодежь? Предложите идеи для акций и мероприятий, которые могли бы заинтересовать молодежь.

Ситуация 13. Поскольку отзывы о сервисе гостиницы становятся все более негативными, менеджмент решает провести анализ текущей маркетинговой стратегии, учитывая улучшение качества обслуживания как одну из приоритетных задач. Какие методы можно использовать для оценивания и улучшения качества сервиса? Как маркетинговые кампании могут помочь восстановить доверие клиентов и повысить уровень обслуживания? Обсудите возможные инициативы, направленные на повышение качества услуг и их продвижение.

Ситуация 14. Туристическое агентство испытывает трудности с продажами в межсезонье. Большая часть клиентской базы охватывает только летний период. Необходимо найти пути для увеличения загрузки в осенне-зимний период. Какие маркетинговые стратегии могут применять турагенты для уменьшения сезонных колебаний? Рассмотрите возможность создания специальных пакетных предложений или уникальных маршрутов. Как можно использовать маркетинг на основе данных о клиентах для более точной настройки предложений?

Ситуация 15. После пандемии многие предприятия туризма и гостеприимства столкнулись с изменениями в предпочтениях клиентов и новыми требованиями к безопасности. Нужна адаптация существующих продуктов и услуг. Как маркетинговый отдел может адаптировать свою стратегию к изменившимся условиям? Какие меры по обеспечению безопасности и гигиеничности стоит акцентировать в рекламных кампаниях? Как отель или туристическая компания может аффективно сообщать об этих изменениях своим клиентам?

Ситуация 16. Туристическая компания хочет повысить уровень лояльности своих существующих клиентов, но не знает, какие программы или инициативы будут наиболее аффективными для этого. Какие инструменты и программы лояльности может внедрить компания для укрепления отношений с клиентами? Какой подход лучше всего подходит для стимулирования повторных покупок? Обсудите, как можно использовать современные

технологии (например, мобильные приложения или платформы для оценки услуг) для повышения лояльности.

Ситуация 17. Новое туристическое агентство хочет разработать уникальное торговое предложение, чтобы выделиться на фоне уже существующих игроков рынка, предлагающих схожие услуги. Как можно определить и сформулировать УТИ агентства? Какие исследования рынка и анализ конкурентов помогут выявить сильные и слабые стороны? Обсудите, как маркетинговая стратегия может сотрудничать с УТП для повышения интереса и привлечения целевой аудитории.

Вопросы для обсуждения к главе 4.

1. Дайте понятия персонала и управления персоналом.
2. Назовите основные задачи управления персоналом.
3. Перечислите основные цели управления персоналом.
4. Назовите основные функции управления персоналом.
5. Какие основные принципы эффективного управления персоналом?
6. Перечислите основные категории персонала предприятий туризма и гостеприимства и дайте им краткую характеристику.
7. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу.
8. Дайте понятие корпоративной культуры.
9. Назовите основные задачи корпоративной культуры.
10. Какие функции выполняет корпоративная культура?
11. Дайте определение управления организацией.
12. Перечислите общие функции управления и дайте им краткую характеристику.
13. Какие вы знаете основные и специальные функции управления?
14. Дайте понятие планированию и расскажите о его значении.
15. Какие основные стадии планирования вы знаете?
16. Какова роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства?
17. Каковы основные цели планирования?
18. Как делятся виды планов с учетом классификации по разным критериям?
19. Дайте краткую характеристику перспективному (стратегическому), среднесрочному (тактическому) и оперативно-календарному планированию.
20. Какие методы могут быть использованы в рамках оперативно-календарного планирования?
21. Дайте определение технологии планирования.
22. Перечислите основные компоненты технологии планирования.
23. Расскажите об особенностях технологии планирования в туризме и гостеприимстве.
24. Расскажите о наиболее распространенных методах планирования.
25. Какова сущность и значение финансового планирования на предприятии?
26. Назовите основные цели финансового планирования на предприятии.
27. Какие основные этапы включает процесс финансового планирования на предприятии?
28. Как автоматизация планирования может помочь предприятиям улучшить свои бизнеспоказатели?
29. Как определяется потребность служб предприятия в материальных ресурсах и персонале?
30. Дайте определения организации и координации деятельности персонала структурного подразделения.
31. Назовите принципы организации работы персонала?

Ситуационные задачи к Главе 4.

Ситуация 1. В гостинице «Солнечный берег» начались жалобы от клиентов по поводу качества обслуживания. Руководство решает внедрить новую стратегию обслуживания, которая бы улучшила впечатления гостей. Какие шаги должен предпринять менеджер гостиницы, чтобы разработать и внедрить эффективную стратегию обслуживания? Какие функции управления будут задействованы в этом процессе?

Ситуация 2. Компания «ЭкоТур» активно продвигает идеи устойчивого туризма. Однако в процессе реализации новых программ по уменьшению негативного влияния на природу возникает сопротивление со стороны сотрудников. Как управлять изменениями среди сотрудников, чтобы улучшить понимание потребности в устойчивом развитии? Какие функции управления (планирование, организация, мотивация, контроль) могут помочь в решении данной проблемы?

Ситуация 3. В результате неожиданного природного бедствия клиентам гостиницы «Комфорт» необходимо быстро покинуть территорию. Служба безопасности и руководство должны быстро среагировать на ситуацию. Как координировать действия различных служб (безопасности, обслуживания клиентов, технической поддержки) для обеспечения безопасности гостей? Какие функции управления будут применяться для эффективного решения этой кризисной ситуации?

Ситуация 4. Туристическая компания «Атлас» решила обновить свои предложения и расширить спектр услуг для клиентов. Необходимо собрать отзывы от клиентов о текущих услугах и предложить новые. Какие методы исследования и анализа данных может использовать менеджер для оценки текущих услуг и разработки новых? Какие функции управления будут ключевыми на каждом этапе этого процесса?

Ситуация 5. В ресторане «Кавказ» наблюдается высокая текучесть кадров. Это негативно сказывается на качестве обслуживания и удовлетворенности клиентов. Какие меры может предпринять менеджер ресторана для снижения текучести кадров? Как функции управления могут быть использованы для улучшения ситуации с персоналом?

Ситуация 6. В вашей гостинице поступило несколько жалоб от гостей на качество обслуживания в ресторане. Они отмечают, что обслуживание слишком медленное, а кухня — некачественная. Каковы шаги, которые вы предпримете для улучшения качества обслуживания? Какие функции управления (планирование, организация, контроль, мотивация) должны быть задействованы в этом процессе?

Ситуация 7. Ваша туристическая компания получает запрос на организацию корпоративного мероприятия для крупной компании. Необходимо спланировать экскурсии, банкет и трансферы. Какие ключевые этапы планирования мероприятия вы определите? Как вы будете координировать работу всех служб (экскурсионной, маркетинговой, гостиничной) для обеспечения успешного проведения мероприятия?

Ситуация 8. В разгар туристического сезона в гостинице происходит сбой в системе бронирования, в результате чего несколько гостей оказались без номеров, хотя ранее сделали бронирования. Какие меры вы предпримете для решения этой ситуации? Каковы функции управления, которые вам понадобятся, чтобы минимизировать негативное воздействие на репутацию гостиницы и вернуть доверие клиентов?

Ситуация 9. В вашей компании наблюдается высокая текучесть кадров — сотрудники отдела приема и размещения не задерживаются на своих позициях более полугола. Как вы будете мотивировать персонал, чтобы увеличить их удовлетворенность работой и снизить текучесть кадров? Какие методы управления и стимулирования вы будете использовать?

Ситуация 10. Ваша гостиница потеряла часть клиентов из-за появления новых, более современных отелей в этом районе. Необходимо провести анализ конкурентоспособности и разработать стратегию улучшения. Как вы будете проводить анализ конкурентоспособности? Какие функции управления будут задействованы при разработке стратегии для повышения привлекательности вашей гостиницы?

Тест 1 к главе 4

1. К основным задачам управления персоналом относится?
 - а. формирование единого корпоративного духа и командного взаимодействия;
 - б. подбор, отбор и найм необходимых сотрудников;
 - в. прием необходимых документов от клиентов для подачи на визу;
2. К основным функциям управления персонала относятся:
 - а. объединение сотрудников вокруг общих ценностей и целей;
 - б. планирование и прогнозирование потребности в кадрах;
 - в. бронирование услуг и продажа туров;
 - г. повышение вовлеченности и заинтересованности персонала.
3. Перечислите основные требования к персоналу:
 - а. _____
 - б. _____
 - в. _____
 - г. _____
 - д. _____
4. К основным задачам корпоративной культуры относятся?
 - а. адаптация новых работников в коллективе;
 - б. оценка результатов труда и аттестация сотрудников;
 - в. повышение лояльности и приверженности сотрудников.
5. К общим функциям управления относятся:
 - а. планирование, организация, мотивация, контроль;
 - б. планирование, анализ, организация, контроль;
 - в. планирование, организация, управление, мотивация;
 - г. планирование, определение цели, организация, контроль.
6. Перечислите специальные функции управления?

7. Планирование – это
 - а. - это неотъемлемая часть любой организации, которая определяет ее уникальность и влияет на все аспекты деятельности.
 - б. - это совокупность всех работников предприятия, занятых трудовой деятельностью, а также состоящих в штате организации.
 - в. - это комплекс мероприятий, направленных на обеспечение организации необходимыми человеческими ресурсами, их рациональное использование, профессиональное и социальное развитие.
 - г. - это процесс разработки и принятия целевых установок развития объекта управления, а также выбора наиболее эффективных способов и средств их реализации.

8. Стратегическое планирование -

а. - это процесс определения конкретных действий, сроков и ресурсов, необходимых для достижения целей в течение периода от трех до двенадцати месяцев. В отличие от долгосрочного стратегического планирования, здесь речь идет о более детальной проработке промежуточных этапов.

б. - это процесс определения долгосрочных целей организации и путей их достижения. Он включает и себя анализ внешней и внутренней среды, выявление ключевых факторов успеха, формулирование миссии и стратегических целей, разработку конкретных планов действий.

в. - это инструмент управления производственными процессами и ресурсами на предприятиях различного профиля. Это процесс, который включает в себя разработку подробных планов на короткий срок с целью оптимизации использования ресурсов и обеспечения эффективного выполнения производственных задач.

Контрольная работа 3.

Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Цель: научиться на практике разрабатывать планы и определять цели деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Формируемые результаты усвоения общеобразовательной дисциплины: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 1, ОК 2, ОК3.

Текст задания:

Теоретическая часть.

Структура текущего плана гостиничного предприятия

Гостиничное предприятие — это сложная система, требующая эффективного управления и стратегического планирования. Одним из основных инструментов для достижения успеха является качественный текущий план, который позволяет организовать деятельность отеля, оптимизировать ресурсы и улучшить уровень сервиса. Рассмотрим структуру текущего плана гостиничного предприятия подробнее.

1. Введение обычно включает общую информацию о гостинице (ее месторасположение, концепцию, целевую аудиторию и уникальные предложения). Здесь также определяется стратегическая цель, которая служит основой для дальнейшего планирования. Например, это может быть увеличение доли рынка, повышение уровня сервиса или снижение расходов.

2. Анализ текущей ситуации — производится SWOT-анализ (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), который помогает выявить сильные и слабые стороны гостиничного предприятия, а также возможности и угрозы на рынке. Анализ рынка, включая конкурентную среду, также имеет большое значение. Выявление ключевых тенденций и предпочтений клиентов поможет адаптировать предлагаемые услуги.

3. Финансовая часть — является одной из ключевых в текущем плане. Она включает:

— определение затрат, доходов и расходов на предстоящий период (сюда входят расходы на содержание помещений, зарплаты сотрудникам, маркетинг и т.д.);

— оценку потенциальных доходов от заполняемости гостиницы, дополнительных услуг, таких как ресторан, конференц-залы и спа;

— оценку возможных рисков, связанных с финансовыми потоками, например, изменение сезонов или экономическая нестабильность.

4. Операционный план — охватывает все аспекты повседневной работы гостиницы:

- процессы бронирования, распределения номеров и обслуживания клиентов;
- планы по набору, обучению и мотивации персонала (кадры играют ключевую роль в успешной деятельности отеля);
- стандарты обслуживания, программы по улучшению качества и сбора обратной связи от клиентов.

5. Маркетинговый план — представляет собой стратегический инструмент, направленный на привлечение клиентов и укрепление конкурентоспособности. В результате его реализации достигаются следующие цели:

- определение основных сегментов целевой аудитории и их предпочтений;
- использование разнообразных маркетинговых каналов, включая социальные сети, рекламу, PR-активности и специальные предложения;
- разработка уникального торгового предложения, которое позволит отелю выделиться среди конкурентов.

6. План развития и инновации — раздел, посвященный перспективам развития гостиничного предприятия, приданию ему конкурентных преимуществ через внедрение инноваций, может включать в себя:

- внедрение новых технологий, обновление интерьеров, улучшение экологических стандартов;
- разработку новых предложений для клиентов, например, wellness-программы, организации мероприятий и туров.

7. Контроль и оценка результатов реализуемого плана:

- определение метрик для оценки успешности реализации плана;
- проведение периодических анализов достижения поставленных целей и выявление отклонений.

Практическая часть

Задания:

1. Изучите теоретический материал, представленный выше.
2. Составьте любой план по вашему усмотрению.
3. Сделайте вывод по проделанной работе.

Контрольные вопросы

1. Какие шаги необходимо предпринять для разработки эффективного плана деятельности службы на предприятии туризма и гостеприимства?
2. Как определить основные цели и приоритеты работы службы туризма и гостеприимства?
3. Какие критерии и показатели следует использовать для оценки эффективности деятельности службы на предприятии?
4. Каким образом можно адаптировать план и цели деятельности службы туризма и гостеприимства в зависимости от изменений внешней среды?
5. Какие методы и инструменты можно использовать для мониторинга и корректировки выполнения поставленных целей на предприятии туризма и гостеприимства?

Вопросы для обсуждения к главе 5.

1. Назовите основные цели, задачи и принципы организации труда.
2. Какие виды разделения труда можно выделить в сфере туризма и гостеприимства?
3. Что из себя представляет нормирование труда?
4. Каковы цели нормирования труда?
5. Каковы основные виды норм труда?
6. Дайте определение организационной структуры управления.
7. Назовите основные элементы организационной структуры.
8. Какие требования предъявляются к организационным структурам управления?
9. Какие вы знаете принципы построения организационных структур управления?
10. Какая организационная структура является традиционной? Изобразите ее схематично.
11. Какие элементы включает в себя управление процессами труда?
12. Перечислите основные принципы проектирования организационной структуры.
13. Дайте определение структурного подразделения.
14. Дайте определения звеньев управления и ступеней управления.
15. Каковы основные формы взаимодействия между различными службами и подразделениями?
16. Назовите основные виды уровней управления и перечислите их ключевые функции.
17. Что подразумевает централизация и децентрализация управления?
18. Какие факторы влияют на выбор оптимального соотношения централизации и децентрализации?
19. Назовите основные службы предприятий туризма и гостеприимства. Какие функции каждая из них выполняет?
20. Дайте определение организационной структуры управления.
21. Какие основные виды организационных структур управления вы знаете?
22. Начертите схему линейной организационной структуры управления. Дайте ей характеристику, расскажите про ее преимущества и недостатки.
23. Начертите схему линейно-штабной организационной структуры управления. Дайте ей характеристику, расскажите про ее преимущества и недостатки.
24. Начертите схему функциональной организационной структуры управления. Дайте ей характеристику, расскажите про ее преимущества и недостатки.
25. Начертите схему дивизиональной организационной структуры управления. Дайте ей характеристику, расскажите про ее преимущества и недостатки.
26. Начертите схему матричной организационной структуры управления. Дайте ей характеристику, расскажите про ее преимущества и недостатки.
27. Какая организационная структура является временной? Начертите ее схему и дайте ей характеристику, расскажите про ее преимущества и недостатки.
28. Какая организационная структура является типовой для предприятий туризма и гостеприимства?
29. Какие элементы включает в себя типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства?
30. Начертите схему типовой организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства.

Ситуационные задачи к Главе 5.

Ситуация 1. Ваша гостиница в курортном городе ожидает высокий сезон. С прошлого года поток туристов увеличился на 30%. Однако в отеле недостаточно персонала для обеспечения качественного сервиса. Какие шаги вы предпримете для организации труда и повышения эффективности работы вашего коллектива в условиях увеличения нагрузки?

Ситуация 2. В туристической компании возникли проблемы с взаимодействием между отделами продаж и обслуживания клиентов. Часто возникают ситуации, когда туристы получают неверную информацию о своих заказах, что приводит к жалобам и снижению уровня удовлетворенности клиентов. Как вы можете улучшить организацию труда между этими отделами для минимизации ошибок и повышения качества сервиса?

Ситуация 3. В ваш ресторан пришло новое руководство, и они хотят улучшить качество обслуживания клиентов. Однако многие сотрудники не имеют необходимой квалификации и опыта. Какие методы обучения и развития персонала вы предложите для улучшения сервиса и повышения профессиональных навыков сотрудников?

Ситуация 4. Ваш курортный отель нанимает большое количество сезонных работников на летний период. Однако у вас возникают проблемы с их мотивацией и текучестью кадров. Как вы организуете работу с сезонными сотрудниками, чтобы повысить их удовлетворенность и удержание в компании на время высокого сезона?

Ситуация 5. Ваша туристическая компания решила внедрить новую систему бронирования, которая автоматизирует процессы обслуживания клиентов. Однако часть персонала не готова к изменениям и испытывает трудности в работе с новой системой. Как вы организуете внедрение новой технологии, чтобы минимизировать сопротивление со стороны сотрудников и гарантировать плавный переход к работе с новой системой?

Ситуация 6. В гостинице «Солнечный берег» возникла проблема с высокой текучестью кадров на ресепшене. Руководство решает провести анализ факторов, влияющих на удовлетворенность сотрудников. В результате исследования выявлены низкие зарплаты и отсутствие карьерного роста. Для решения задачи необходимо разработать программу повышения квалификации и внедрить систему материальных и нематериальных мотиваций.

Ситуация 7. В отеле «Комфорт» произошла ситуация, когда количество бронирований резко увеличилось на выходные. Персонал службы приема не успевает обрабатывать запросы, а некоторые номера еще не были убраны. Как вы организуете работу своей команды в условиях повышенной нагрузки? Какие меры контроля вы введете, чтобы избежать подобных ситуаций в будущем? Как вы будете распределять задачи между сотрудниками, чтобы повысить эффективность работы?

Ситуация 8. В ресторане «Вкуснота» началась ситуация: пришли новые сотрудники, но они не знакомы с внутренними стандартами обслуживания. Это приводит к негативным отзывам от клиентов. Как вы организуете процесс обучения нового персонала? Какие методы вы примените для проверки готовности сотрудников к самостоятельной работе? Как вы будете мотивировать сотрудников на быстрое освоение стандартов?

Ситуация 9. В туристическом агентстве «Путешествия для всех» клиенты начали жаловаться на низкое качество обслуживания и недостаточное внимание к деталям при составлении туров. Как вы проведете анализ причин недовольства клиентов? Какие шаги вы предпримете для повышения качества обслуживания? Какой инструментарий вы будете использовать для мониторинга удовлетворенности клиентов?

Ситуация 10. В гостинице «Уютный уголок» наблюдается низкая продуктивность у горничных. Рабочий график не оптимизирован, и часть времени сотрудники тратят на ожидание и перемещения между этажами. Какие изменения вы предложите в расписании работы горничных? Как вы будете оценивать эффективность новых подходов? Как вы сможете мотивировать сотрудников следовать новым правилам?

Ситуация 11. В туристической компании «События каждый день» планируется организация крупного корпоративного мероприятия. Как вы разделите обязанности между членами команды? Как вы будете контролировать выполнение задач на всех этапах подготовки мероприятия? Какие обратные связи вы будете собирать после мероприятия, чтобы улучшить организацию в будущем?

Вопросы для обсуждения к главе 6.

1. Какие основные факторы влияют на мотивацию труда сотрудников и как они могут быть использованы для повышения производительности в организации?

2. Каково значение мотивации труда для достижения целей компании и что включает в себя эффективная система мотивации работников?

3. Какие основные потребности и мотивы влияют на уровень трудовой мотивации сотрудников в организации и как они могут варьироваться в зависимости от индивидуальных характеристик работников?

4. Какую роль играют внешние стимулы и вознаграждения в процессе мотивации труда и как их эффективность может зависеть от внутренних факторов, таких как личные цели и ценности сотрудников?

5. Какие внутренние и внешние факторы влияют на мотивацию человека в профессиональной деятельности?

6. Как различные теории мотивации (например, теория потребностей Маслоу, двухфакторная теория Герцберга) могут быть применены для повышения производительности работников в организации?

7. Какие факторы влияют на формирование лояльности сотрудников к организации и как ими можно эффективно управлять для повышения уровня преданности команды?

8. Каковы основные виды лояльности персонала и в чем отличие между ними, например, между аффективной, нормативной и когнитивной лояльностью?

9. Какие внутренние факторы организации, такие как корпоративная культура и условия труда, наиболее сильно влияют на лояльность сотрудников к компании?

10. Как внешние факторы, такие как рынок труда и конкурентные предложения, могут воздействовать на уровень лояльности персонала и его желание оставаться в компании?

11. Какие методы оценки лояльности персонала вы считаете наиболее эффективными и почему?

12. Какие ключевые факторы влияют на уровень лояльности сотрудников в вашей организации и какие меры вы предпринимаете для их повышения?

13. Как вы измеряете и отслеживаете динамику лояльности персонала в вашей компании? Какие KPI при этом используете?

14. Какие факторы влияют на формирование благоприятного психологического климата в коллективе?

15. Как руководитель может способствовать развитию командного духа и сплоченности среди сотрудников?

16. Какие методы можно использовать для разрешения конфликтных ситуаций в коллективе?

17. Какие основные причины возникновения конфликтов в коллективе вы можете назвать?

18. Какие негативные последствия конфликтов в коллективе могут быть для организации?

19. Какие эффективные методы и способы разрешения конфликтов в коллективе вы можете предложить?

20. Какие основные стратегии управления конфликтами в коллективе вы можете назвать? Охарактеризуйте каждую из них.

21. Какие методы и техники можно использовать для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в коллективе? Приведите примеры их применения.

22. Какую роль играет руководитель в управлении конфликтами в коллективе? Какие навыки и компетенции ему необходимы для эффективного разрешения конфликтов?

Ситуационные задачи к Главе 6.

Ситуация 1. В отеле «Золотая звезда» работник отдела уборки, Анна, обнаружила, что ее рабочие смены были значительно увеличены без соответствующей компенсации. Она решила обсудить эту ситуацию с менеджером отеля, но тот отказался идти навстречу, утверждая, что «таковы условия труда», и посоветовал Анне просто выполнять свои обязанности. Какие права имеет Анна в данной ситуации? Каковы возможные пути решения конфликта? Что может сделать менеджер для предотвращения подобных ситуаций в будущем?

Ситуация 2. Менеджер ресторана «Вкус востока» уволил повара Сергея без предупреждения и объяснения причин. Сергей считает, что увольнение было несправедливым, так как у него не было никаких нареканий по работе, и он всегда выполнял свои обязанности добросовестно. На каком основании Сергей может оспорить свое увольнение? Какие шаги ему следует предпринять для защиты своих прав? Какие рекомендации можно дать ресторану для улучшения системы управления персоналом?

Ситуация 3. В туристическом агентстве «Мир путешествий» начались проблемы с дисциплиной на рабочем месте. Некоторым сотрудникам не хватает мотивации: они часто опаздывают на работу и не выполняют свои обязанности. Это негативно сказывается на работе всей команды. Какие меры может предпринять руководство для повышения дисциплины среди сотрудников? Какова роль корпоративной культуры в формировании трудовой дисциплины? Как можно мотивировать сотрудников на более ответственное отношение к своим обязанностям?

Ситуация 4. В гостинице «Летний сад» руководство планирует проводить программу обучения для сотрудников. Однако часть работников считает, что это расходует время, которое можно было бы потратить на выполнение своих рабочих обязанностей. Как убедить сотрудников в важности обучения и развития? Какие форматы обучения могут быть наиболее эффективными в сфере туризма и гостеприимства? Как можно интегрировать обучение в рабочий процесс, чтобы оно не мешало выполнению задач?

Ситуация 5. В отеле «Комфорт» руководство решило внедрить новую систему оценки производительности сотрудников. Однако многие работники выражают недовольство, так как считают, что система будет оценивать их работу по слишком абстрактным критериям. Какие критические аспекты следует учитывать при разработке системы оценки производительности? Как можно обеспечить прозрачность в оценивании работы сотрудников?

Ситуация 6. В команде разработчиков возник конфликт между двумя участниками, Алисой и Бобом. Алиса считает, что проект должен быть реализован на одном языке

программирования, в то время как Боб настаивает на другом. Оба имеют свои причины: Алиса с ним уже работала и знает его, а Боб видит в своем варианте преимущества. Как можно разрешить конфликт и прийти к совместному решению? Какие шаги могут предпринять Алиса и Боб для достижения компромисса?

Ситуация 7. В отделе маркетинга происходит недопонимание между двумя сотрудниками, Катей и Дмитрием, по поводу распределения задач. Катя считает, что Дмитрий не делает свою часть работы, а Дмитрий считает, что Катя берет на себя слишком много обязанностей, тем самым не давая ему возможности проявить себя. Как можно улучшить коммуникацию между Катей и Дмитрием? Какие стратегии можно использовать, чтобы избежать повторения подобных конфликтов в будущем?

Ситуация 8. В команде менеджеров по продажам возник конфликт между двумя коллегами, Сергеем и Мариной, по поводу подхода к клиентам. Сергей предпочитает активные продажи и настойчивость, тогда как Марина считает, что нужно больше ориентироваться на потребности клиента и предоставлять время для принятия решения. Как можно эффективно разрешить конфликты между Сергеем и Мариной? Какие варианты поведения могут помочь им прийти к общему мнению?

Ситуация 9. В коллективе дизайнеров произошел конфликт между несколькими членами команды из-за личных предпочтений в стиле. Каждый из них имеет свое видение, и это приводит к постоянным спорам. Какие методы могут быть использованы для создания продуктивной дискуссии и поиска общего языка между дизайнерами? Как можно избежать личных конфликтов на основе вкусов?

Ситуация 10. На совещании в команде состоялся некорректный обмен мнениями между руководителем и одним из сотрудников. Руководитель сделал негативный отзыв о работе сотрудника, что привело к обострению отношения коллеги к руководителю и снижению мотивации. Как можно улучшить процесс обратной связи в команде. Какие подходы могут помочь избежать конфликта в будущем и повысить эффективность работы?

Ситуация 11. Клиент забронировал тур на неделю в солнечную страну, но в результате ошибки работника турфирмы ему был предоставлен тур на другое направление, куда он не хотел ехать. Клиент в ярости и требует компенсацию за моральный ущерб и восстановление первоначального тура. Как менеджер по работе с клиентами может разрешить эту ситуацию?

Тест 2 к главам 1-6.

1. Перечалите основные функции службы предприятий размещения:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

2. Прием и выдача наличных средств – задача какого отдела?

- 1) Отдел почты и информации предприятий размещения
- 2) Отдел регистрации гостей в предприятиях размещения
- 3) Отдел кассовых операций предприятий размещения

3. Перечислите основные правила телефонных переговоров:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____
- 7) _____
- 8) _____

4. К основным функциям турагентств входит:

- 1) планирование туристического продукта
- 2) ценообразование
- 3) продвижение туристического продукта
- 4) продажа туров и оформление документов

5. Отдел туроперейтинга занимается:

- 1) оптимизацией затрат и повышением эффективности использования ресурсов
- 2) созданием и планированием туристических маршрутов
- 3) технической поддержкой информационных систем
- 4) продажей туристических пакетов

6. Личные продажи это-

- 1) реализация турпродукта и отдельных туристических услуг через посреднические услуги – услуги турагентства
- 2) продажи, при которых сделка купли-продажи происходит удаленно, без личного «живого» контакта клиента с менеджером турфирмы посредством интернет-технологий
- 3) продажи, при которых менеджер турфирмы лично взаимодействует с клиентом в офисе турфирмы, либо на выезде

7. Заключение договоров с компаниями, организациями и бизнес-структурами обеспечивающий стабильный поток гостей – это характеристика какого канала продаж?

- 1) прямые продажи
- 2) онлайн- туристические маркетплейсы
- 3) корпоративные продажи
- 4) туристические агентства
- 5) маркетинговые активности
- 6) социальные сети
- 7) каталоги и онлайн-справочники

8. Персонал – это

- 1) совокупность всех работников предприятия, занятых трудовой деятельностью, а также состоящих в штате организации.
- 2) это комплекс мероприятий, направленных на обеспечение организации необходимыми человеческими ресурсами, их рациональное использование, профессиональное и социальное развитие.
- 3) это неотъемлемая часть любой организации, которая определяет ее уникальность и влияет на все аспекты деятельности.

9. К основным задачам управления персоналом относится?

- 1) формирование единого корпоративного духа и командного взаимодействия;
- 2) подбор, отбор и найм необходимых сотрудников;
- 3) прием необходимых документов от клиентов для подачи на визу;

10. К общим функциям управления относятся:

- 1) планирование, организация, мотивация, контроль;
- 2) планирование, анализ, организация, контроль;
- 3) планирование, организация, управление, мотивация;

4) планирование, определение цели, организация, контроль.

11. Возмещение ущерба, причиненного работодателю умышленными или неосторожными действиями сотрудника это вид ответственности -

- 1) дисциплинарная
- 2) материальная
- 3) административная
- 4) гражданско-правовая
- 5) уголовная

12. Организация труда должна быть адаптивной к изменениям внешней и внутренней среды, это какой принцип организация труда?

- 1) принцип научной обоснованности
- 2) принцип системности
- 3) принцип оптимальности
- 4) принцип гибкости
- 5) принцип мотивации
- 6) принцип участия

14. Основные виды норм труда -

- 1) норма времени, норма выработки, норма обслуживания, норма продаж, норма управляемости
- 2) норма времени, норма работы, норма обслуживания, норма численности, норма управляемости
- 3) норма времени, норма выработки, норма обслуживания, норма численности, норма управляемости

15. Структурные подразделения - это

- 1) это совокупность всех работников предприятия, занятых трудовой деятельностью, а также состоящих в штате организации. Персонал является важнейшим ресурсом любой компании, от эффективности его работы зависит успех всего бизнеса.
- 2) это уровни иерархии, на которых располагаются звенья управления. Они делятся на высший, средний и низший уровни. На высшем уровне находится высшее руководство, на среднем — руководители подразделений, на низшем — линейные менеджеры и исполнители.
- 3) отдельные элементы организационной структуры, наделенные определенными управленческими функциями. Они могут быть линейными (осуществляющими прямое руководство) и функциональными (обеспечивающими управленческие решения в определенной сфере).
- 4) это относительно обособленные части организации, выделенные для выполнения определенных функций или видов деятельности. Они могут различаться по масштабам, сложности, степени автономности. Примерами структурных подразделений могут служить отделы, службы, цеха, участки и т.д.

16. Перечислите основные службы предприятий туризма и гостеприимства:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____
- 7) _____
- 8) _____

Контрольная работа 4.

Разработка программы формирования лояльности персонала

Цель: изучить лояльность персонала и научиться разрабатывать программы лояльности персонала.

Формируемые результаты усвоения общеобразовательной дисциплины: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, О К 1, ОК 2, ОКЗ.

1. Изучите понятие и сущность лояльности персонала. Запишите определения лояльности.
2. Изучите особенности лояльности персонала в гостиничном бизнесе.
3. Изучите и запишите факторы, влияющие на лояльность персонала.
4. Проведите исследование и выберите не менее трех компаний, известных своей эффективной программой формирования лояльности сотрудников. Опишите, какие именно стратегии и инструменты они используют (бонусы, обучение, мероприятия для команды, программы признания и т.д.).
5. На основе анализа данных, собранных на предыдущих этапах, разработайте программу повышения лояльности.

Программа должна включать:

- цели и задачи;
- описание инициатив (например, курсы повышения квалификации, корпоративные мероприятия, системы признания);
- механизмы обратной связи с сотрудниками.

Опишите шаги внедрения программы и выделите необходимые ресурсы (время, бюджет, ответственных лиц).

6. Сделайте выводы о проделанной работе.

Контрольные вопросы

1. Какие основные принципы необходимо учитывать при разработке программы формирования лояльности персонала?
2. Каким образом можно оценить эффективность программы формирования лояльности среди сотрудников?
3. Какие инструменты и методы можно использовать для поддержания и укрепления лояльности персонала к компании?
Какие меры мотивации и поощрения можно включить в программу формирования лояльности персонала?
5. Существуют ли особенности в разработке программы формирования лояльности для различных категорий сотрудников (например, сотрудники разного уровня, возраста, сферы деятельности и т.д.)?
6. Каким образом можно привлечь и удержать ключевых сотрудников с помощью программы формирования лояльности?
7. Какой должна быть роль руководителей и HR-отдела в реализации и поддержании программы формирования лояльности персонала?
8. Какие факторы следует учитывать при апробации программы формирования лояльности перед ее запуском?

Контрольная работа 5.

Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду

Цель: овладение навыками разработки средств мотивации членов трудового коллектива; приобретение навыков оценки личного мотивационного потенциала и определения групповой мотивации персонала, углубление понимания факторов мотивации и разработка конкретных подходов для повышения уровня мотивации у сотрудников.

Формируемые результаты усвоения общеобразовательной дисциплины: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3.

Практическая часть

Задание 1. Изучите три основных мотивационных теории (например, теория Маслоу, теория Герцберга, теория ожидания).

На основе изученных теорий разработайте рекомендации для повышения мотивации сотрудников. Определите, какие потребности сотрудников могут быть не удовлетворены в рамках вашей команды.

Предложите меры, которые помогут удовлетворить эти потребности на основе теорий.

Подготовьте краткое презентационное сообщение (5-7 минут) для коллег о ваших находках и рекомендациях.

Задание 2. Создайте опросник, состоящий из 10-15 вопросов, направленных на оценку уровня мотивации. Вопросы могут включать:

- удовлетворенность работой;
- чувство принадлежности к команде;
- оценку возможностей профессионального роста;
- степень вовлеченности в процессы.

Проведите опрос среди сотрудников своего отдела или команды.

Соберите и проанализируйте данные, выделите ключевые аспекты, которые влияют на мотивацию.

Задание 3. На основе собранных данных и рекомендаций из предыдущих заданий подготовьте долгосрочный план действий по повышению мотивации сотрудников.

Ваш план должен включать:

- конкретные цели;
- методологии и подходы (например, создание программ лояльности, развитие системы обучения и карьерного роста);
- сроки реализации;
- метрики для оценки эффективности (например, опросы, показатели продуктивности).

Контрольные вопросы

1. Какие методики вы используете для составления индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду?
2. Как вы определяете индивидуальные потребности и мотивы сотрудников для создания персонализированных рекомендаций?
3. Какие факторы вы учитываете при формировании рекомендаций по повышению мотивации сотрудников?
4. Как ваши рекомендации помогают сотрудникам достичь лучших результатов и более высокого уровня удовлетворенности от работы?

5. Каковы основные шаги в процессе разработки индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду?

Задания для промежуточной аттестации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. НАЗОВИТЕ ОСНОВНУЮ ЦЕЛЬ ЛЮБОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА.
2. КАКИЕ МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ВЫ СЧИТАЕТЕ НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫМИ И ПОЧЕМУ?

Экзаменационный билет № 2

1. Перечислите основные цели и функции службы размещения.
2. Назовите основные службы предприятий туризма и гостеприимства. Какие функции каждая из них выполняет?

Экзаменационный билет № 3

1. Перечислите основные обязанности сотрудников службы размещения.
2. Дайте понятия персонала и управления персоналом.

Экзаменационный билет № 4

1. Состав персонала служб предприятий размещения.
2. Назовите основные задачи управления персоналом.

Экзаменационный билет № 5

1. Какова основная задача отдела регистрации гостей?
2. Перечислите основные функции управления персоналом?

Экзаменационный билет № 6

1. Назовите основные задачи отдела кассовых операций предприятий размещения.
2. Каково значение мотивации труда для достижения целей компании и что включает в себя эффективная система мотивации работников?

Экзаменационный билет № 7

1. С какими отделами интегрируется отдел кассовых операций?
2. Какие основные принципы эффективного управления персоналом?

Экзаменационный билет № 8

1. Какие задачи решает отдел почты и информации предприятий размещения?
2. Перечислите основные категории персонала предприятий туризма и гостеприимства и дайте им краткую характеристику.

Экзаменационный билет № 9

1. Чем занимается телефонная служба предприятий размещения?
2. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу.

Экзаменационный билет № 10

1. Назовите главное требование к основному персоналу отеля.
2. Дайте понятие корпоративной культуры.

Экзаменационный билет № 11

1. Какими навыками и качествами должен обладать основной персонал отеля?
2. Назовите основные задачи корпоративной культуры.

Экзаменационный билет № 12

1. Какие функции выполняет корпоративная культура?
2. Из каких зон состоит помещение службы приема и размещения?

Экзаменационный билет № 13

1. Каково техническое оснащение службы приема и размещения?
2. Дайте определение управления организацией.

Экзаменационный билет № 14

1. Перечислите основные правила телефонных переговоров.
2. Перечислите общие функции управления и дайте им краткую характеристику.

Экзаменационный билет № 15

1. Какие существуют речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей?
2. Какие вы знаете основные и специальные функции управления?

Экзаменационный билет № 16

1. Как должен правильно себя вести сотрудник в конфликтной ситуации с потребителями?
2. Дайте понятие планированию и расскажите о его значении.

Экзаменационный билет № 17

1. Дайте определения туроператорского и турагентского предприятий.
2. Какие основные стадии планирования вы знаете?

Экзаменационный билет № 18

1. Назовите основные цели и функции туроператорских предприятий.
2. Каковы основные цели планирования?

Экзаменационный билет № 19

1. Перечислите основные функции турагентских фирм.
2. Как делятся виды планов с учетом классификации по разным критериям?

Экзаменационный билет № 20

1. Дайте краткую характеристику основным подразделениям и отделам туроператорских и турагентских фирм.

2. Какие основные потребности и мотивы влияют на уровень трудовой мотивации сотрудников в организации и как они могут варьироваться в зависимости от индивидуальных характеристик работников?

Экзаменационный билет № 21

1. В чем заключаются основные функции маркетингового отдела туроператорских и турагентских компаний?
2. Дайте краткую характеристику перспективному (стратегическому), среднесрочному (тактическому) и оперативно-календарному планированию.

Экзаменационный билет № 22

1. Охарактеризуйте понятия брендинг и позиционирование.
2. Перечислите основные компоненты технологии планирования.

Экзаменационный билет № 23

1. Какие задачи решает визовый отдел туроператорских и турагентских фирм?
2. Расскажите об особенностях технологии планирования в туризме и гостеприимстве.

Экзаменационный билет № 24

1. Опишите алгоритм взаимодействия турфирм с ЕВЦ.
2. Расскажите о наиболее распространенных методах планирования.

Экзаменационный билет № 25

1. Какие функции выполняет отдел планирования и формирования туров туроператорской фирмы?
2. Какова сущность и значение финансового планирования на предприятии?

Экзаменационный билет № 26

1. Какие функции выполняет отдел обслуживания клиентов?
2. Назовите основные цели финансового планирования на предприятии.

Экзаменационный билет № 27

1. Какие задачи у отдела продаж турфирмы?
2. Какие основные этапы включает процесс финансового планирования на предприятии?

Экзаменационный билет № 28

1. Дайте определение рекламы в туризме.
2. Как определяется потребность служб предприятия в материальных ресурсах и персонале?

Экзаменационный билет № 29

1. Каковы ключевые элементы договора о предоставлении туристических услуг?
2. Что такое делегирование?

Экзаменационный билет № 30

1. Какая обязательная информация должна быть указана в договоре на туристические услуги?

2. Дайте определения звеньев управления и ступеней управления.

Экзаменационный билет № 31

1. Назовите принципы организации работы персонала.
2. Назовите основные виды уровней управления и перечислите их ключевые функции.

Фонд оценочных средств

по МДК 02.01 Предоставление турагентских услуг,
МДК 02.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов,
МДК 02.03 Предоставление туроператорских услуг студентов,
обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового контроля по МДК 02.01 Предоставление турагентских услуг, МДК 02.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов, МДК 02.03 Предоставление туроператорских услуг студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Время выполнения заданий – 6 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1	Организационно-финансовые и административные требования к обеспечению деятельности туроператоров.	ОК 5, ПК 3.2.	Практическая работа №1 Анализ российского реестра туроператоров.
2	Проектирование туристских услуг.	ОК 1, ОК 2, ОК 5 ПК 3.2	Практическая работа № 2 Заполнение технологической карты маршрута путешествия Практическая работа № 3 Составление информационного листка к туристскому маршруту
3	Технология разработки туристского продукта	ОК 6, ОК 7, ПК 3.1. ПК 3.2.	Практическая работа №4 Составление проекта программы обслуживания туристов на автобусном туре.
4	Обеспечение безопасности и качества туристского продукта. Самостоятельная работа Подготовка к устному опросу, тесту	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ПК 3.2 ПК 3.3	Устный опрос № 1 (с использованием материалов электронных журналов) Тест № 1

5	Организация работы с поставщиками и партнерами	ОК 3, ПК 3.2.	Практическая работа № 5(активная форма) Определение поставщиков услуг для организации горнолыжного и конгрессного туров
6	Схемы взаимоотношений туроператоров и авиакомпаний.	ОК 2, ПК 3.3	Практическая работа № 6 Расшифровка авиабилета
7	Договорные отношения туроператора с гостиницами и предприятиями питания	ОК 4, ПК 3.2, ПК 3.3	Практическая работа № 7 Решение ситуационных задач на тему «Договорные отношения с гостиничными предприятиями».
8	Процесс ценообразования на туристский продукт	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 7, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3.	Практическая работа № 8 Расчет стоимости турпродукта по заданным показателям Устный опрос № 2(с использованием материалов электронных журналов) Контрольная работа
	Самостоятельная работа Подготовка к устному опросу, контрольной работе		
9	Организация работы туроператора с турагентом	ОК 9, ПК 3.4	Практическая работа № 9 Анализ агентских соглашений разных туроператоров
10	Формирование сети турагентств	ОК 5, ПК 3.2, ПК 3.4	Тест № 2
	Самостоятельная работа Подготовка к тесту		
11	Продвижение турпродукта на рынок.	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 3.1, ПК 3.2	Практическая работа № 10 Анализ популярных электронных порталов по туризму Устный опрос № 3(с использованием материалов электронных журналов) Практическая работа № 11 Изучение каталогов и ценовых предложений различных туроператоров (электронных и бумажных).(активная форма)
	Самостоятельная работа Подготовка к устному опрос		
12	Прием иностранных туристов	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ПК 3.2, ПК 3.3	Практическая работа № 12 Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов (по разным регионам страны) Практическая работа № 13 Изучение номенклатуры туристских центров и достопримечательностей России Проект(с использованием материалов электронных журналов) Защита реферата

	Самостоятельная работа	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ПК 3.2, ПК 3.3	Изучение номенклатуры туристских центров и достопримечательностей России Проект (с использованием материалов электронных журналов) Реферат (с использованием материалов электронных журналов)
19	Промежуточная аттестация	ОК 1-9, ПК 3.1-3.4	Экзамен

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Оценка задач:

5 баллов - задача выполнена полностью и без ошибок

2 балла - имеются отдельные ошибки в решении задания

Итоговая оценка, количество баллов (всего)

Отлично – 57-48 баллов

Хорошо – 47-38 баллов

Удовлетворительно – 39-29 баллов

Неудовлетворительно – менее 29 баллов

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение

Персональный компьютер под управлением ОС Windows с Microsoft Office, AutoCAD, Adobe Photoshop, программами-оболочками, программами диагностики, антивирусными программами, программами обслуживания дисков и архиваторами. Патч-корд, кримпер, коннекторы.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 1

1. **Цель:** Проанализировать федеральный реестр туроператоров РФ. Способствовать формированию умения обработки информации и анализа результатов. Отработать навыки для выполнения заданий чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia)
2. **Проверяемые компетенции:** ОК 5, ПК 3.2.
3. **Пример оценочного средства:** Анализ единого федерального реестра туроператоров (ЕФРТ), условий вступления в реестр

Ответьте в письменной форме на следующие вопросы:

1. Что представляет собой туроператорская деятельность?
2. Перечислите основные функции туроператорской деятельности.
3. Для чего необходимы финансовые гарантии для фирм, занимающихся туроператорской деятельностью?
4. От чего зависит размер необходимых финансовых гарантий в туроператорской деятельности?
5. Вы открываете турфирму, и перед вами встает вопрос о выборе надежного туроператора, работающего, на направлении: Турция, Бали, Египет, Камчатка, Алтай, Байкал.

Информация о туроператорах содержится на сайте Федерального агентства по [туризму](https://tourism.gov.ru/) в разделе "Реестр туроператоров". Для поиска партнеров-туроператоров по регионам РФ можно использовать категорию "Поиск по регионам" <https://tourism.gov.ru/operators/>. Название организации, размер финансовых гарантий, название организации, предоставившей финансовое обеспечение, ссылка на сайт есть в карточке туроператора в реестре. Чтобы определить количество, основные направления и время работы туроператора необходимо пройти на сайт организации.

Количество туроператоров в таблице может отличаться у разных исполнителей, самое главное должны быть закрыты все направления по заданию (Турция, Египет, Бали, Байкал, Алтай, Камчатка).

Ответ оформите в форме таблицы:

№	Туроператор	Работает года..... Реестровый номер	Общий размер финансового обеспечения, название организации предоставившей финансовое обеспечение	Количество и основных направлений, ссылка на сайт
1.	ООО "Клуб	РТО	500 тыс, ООО "Страхование	50, Алтай, Байкал, Адыгея,

	путешественников Странник"	020551, 2008 г.,	общество "Помощь"	Кавказ, Камчатка и др. https://clubstrannik.ru/

6. Дайте характеристику Ассоциации туроператоров России (цели организации, количество членов, условия вступления, услуги, предоставляемые АТОР). Ссылка на сайт организации <https://www.atorus.ru/>

4.Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; изложен в определенной логической последовательности; ответ самостоятельный.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный
0-49 баллов (оценка «неудовлетвори- тельно»)	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 2

- Цель:** заполнить технологическую карту маршрута. Способствовать формированию умений по разработке туристского продукта.Отработать навыки для выполнения заданий чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia)
- Проверяемые компетенции:**ОК 1, ОК 2, ПК 3.2
- Пример оценочного средства:**Заполнение технологической карты туристского маршрута.

Задание 1. Заполнить технологическую карту тура «Золотое кольцо России» исходя из предложенной программы туристского оператора «Компас».

Маршрут: Москва (2 дня) – Ростов Великий (1 день) – Ярославль (1 день) – Кострома (1 день) – Суздаль (2 дня) – Владимир (проездом) – Москва.

11 дней/10 ночей.

Программа обслуживания:

1-й день: Прибытие группы и размещение в гостинице, обзорная экскурсия по Москве.

2-й день: Экскурсии в Московский Кремль с посещением соборов и в Третьяковскую галерею.

3-й день: Выезд в Ростов Великий. Экскурсия в Троице-Сергиеву лавру (в пути следования), прибытие в Ростов Великий и размещение.

4-й день: Обзорная экскурсия по городу, прогулки, шопинг.

5-й день: Выезд в Ярославль, прибытие и обзорная экскурсия по Ярославлю.

6-й день: Дорога в Кострому, по прибытии - обзорная экскурсия.

7-й день: Дорога в Суздаль, прибытие, размещение, обзорная экскурсия по Суздалью с посещением монастырей и соборов.

8-й день: Обзорная экскурсия по Владимиру с посещением собора. Экскурсия в Музей деревянного зодчества в Суздале.

9-й день: Возвращение в Москву, свободное время, отдых.

10-й день: Посещение московского вернисажа, экскурсия по Московскому метро.

Отъезд - на следующий день рано утром (без питания). Питание - полный пансион.

Размещение в 2-местных номерах гостиниц туристского уровня. Срок действия тура - май - сентябрь. Число человек в группе – 30. Всего групп – 13. Всего человек по маршруту – 390. Стоимость тура 38 тыс. рублей.

Размещение в гостиницах: «Россия» (г. Москва, ул. Ямского 45), «Старая гостиница Лавры» (г. Ростов Великий), «Чайка» (г. Ярославль), «Волга» (г. Владимир), «Азимут-Отель» (г. Кострома), «Турцентр» (г. Суздаль).

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; изложен в определенной логической последовательности; ответ самостоятельный.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 3

1. **Цель:** Составить информационный листок к туристскому путешествию. Способствовать формированию умений по разработке туристского продукта. Отработать навыки для выполнения заданий чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia)

2. **Проверяемые компетенции:** ОК 2, ОК 5, ПК 3.2.

3. **Пример оценочного средства:**

Составление информационного листа туристского маршрута.

Задание 1. Составить информационный лист (Приложение) в соответствии с предложенной программой обслуживания туристского маршрута «Алтайское ожерелье» (<http://clubstrannik.ru/hiking/altayskoe-ozherele>).

Приложение

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТОК к договору о реализации турпродукта

наименование путешествия

Обязательная информация

(в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50690 и ГОСТ Р «туристские услуги.

Информация для потребителей (одновременно разрабатывается))

1 Указание вида и типа туристского путешествия, основного содержания программы обслуживания в путешествии, протяженности и продолжительности всего маршрута и его походной части, категорийности походов.

2 Описание трассы путешествия – пунктов пребывания, продолжительности пребывания и условий размещения в каждом пункте обслуживания (тип здания, число мест в номере, его санитарно-гигиеническое оборудование).

3 Краткое описание района путешествия (достопримечательности, особенности рельефа местности и т.п.), программы обслуживания в каждом пункте путешествия (в соответствии с технологической картой туристского путешествия).

4 Перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату.

5 Наличие и краткая характеристика спортивных сооружений и площадок, автостоянок, пассажирских канатных дорог, водоемов, пляжей, аттракционов, детских игровых площадок (комнат), библиотек, кинозалов и т.д.

6 Адрес туристского предприятия, в котором начинается туристское путешествие и проезд до него.

Примерный перечень дополнительной информации

1 Информация о возрастных ограничениях, приеме родителей с детьми, семейных.

2 Специальная информация для туристских путешествий с походом.

3 Прочая информация и рекомендации.

Примечание – Целесообразно отмечать, что «лицам, нуждающимся в лечении и постоянном врачебном наблюдении, путешествовать по туристским маршрутам не рекомендуется».

Необходимо оговаривать особые условия для туристов с ограниченными физическими возможностями в соответствии с действующим законодательством и национальными стандартами.

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; изложен в определенной логической последовательности; ответ самостоятельный.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 4

1. **Цель:** Разработка проекта программы обслуживания туристов на автобусном туре. Способствовать формированию умения планирования программ туристских поездок, составления программ туров. Отработать навыки для выполнения заданий чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia).

2. **Проверяемые компетенции:** ОК 6, ОК 7, ПК 3.1, ПК 3.2

3. **Пример оценочного средства:**

Практическая работа № 4 Составление проекта программы обслуживания туристов на автобусном туре.

Вариант 1.

Составить программу обслуживания тура выходного дня по Алтайскому региону (в Белокуриху, район Нижней Катуни и др.) в октябре. В программе указать туристские услуги по [маршруту](#) и время их предоставления, продолжительность и протяженность пешей и автомобильной части. Сегмент туристов выбираете по желанию. Количество туристов в группе 15 чел. + 1 сопровождающий, продолжительность программы 3 дня / 2 ночи, размещение номерах категории стандарт. Обязательные услуги по программе: проживание, 2-х разовое питание (один ужин в ресторане с национальной кухней), 3 экскурсии, [трансфер](#) на встречу и проводы. Примеры программ туров можно посмотреть на сайте региональных [туроператоров](#).

Вариант 2.

Группа студентов филологического факультета Алтайской педагогической академии просит разработать 3-х дневный экскурсионный тур по Алтайскому краю с посещением мест, связанных с жизнью и деятельностью наиболее известных российских литераторов. Поезду планируют провести в октябре-ноябре 2021 года.

Группа состоит из 10-ти молодых людей и 10-ти девушек, размещение двухместное в отеле 3 звезды. Питание завтрак, ужин. Просят чтобы программа была приурочена к какому-либо событию или дате, связанными с именем того или иного писателя. Также необходимо предусмотреть в программе наличие интерактивной составляющей.

Вариант № 3

Группа студентов выпускного курса Дальневосточного федерального университета направление подготовки «Архитектурно-дизайнерское

проектирование» в количестве 16 человек – 9 молодых людей и 7 девушек планируют в майские праздники посетить столицу Золотого Кольца России г. Ярославль сроком на 3 дня с

3 ноября 2021г. Интересует насыщенная экскурсионная и развлекательная программа, проживание —

хостелы, питаться планируют самостоятельно. Хотелось бы предусмотреть посещение достопримечательностей и в окрестностях Ярославля.

Предложить программу обслуживания.

Вариант №4

Для участников этнографической конференции нужно предложить тур выходного дня по республике Алтай с погружением в алтайскую культуру с насыщенной экскурсионной программой (посещение сакральных мест, горловое пение, дегустация национальной кухни и др.). Количество туристов в группе 15 чел. + 1 сопровождающий, продолжительность программы 3 дня / 2 ночи, размещение номерах категории стандарт, питание полупансион. Также необходимо предусмотреть в программе наличие интерактивной составляющей.

Результаты работы представить в виде программы тура и презентации туристского продукта. В презентации необходимо отразить следующие аспекты:

1. Аннотацию программы тура
2. Обосновать выбор основных туристских услуг в соответствии с целью поездки
3. Транспортную схему маршрута
4. Программы с таймингом
5. Краткая характеристика экскурсионных объектов
6. Обоснование средств размещения и предприятий питания
7. Наличие интерактивной составляющей
8. Обоснование достоверности представленных данных с использованием открытых актуальных источников

Пример программы тура тур «Добро пожаловать в Барнаул»

Мы хотим представить вашему вниманию тур «Добро пожаловать в Барнаул». Предлагаем Вам ознакомиться с программой тура. Ваше путешествие начнется с заселения в отель, расположенного недалеко от Барнаула.

Во время экскурсий вы познакомитесь с основными достопримечательностями столицы Алтайского края.

Отдых в отеле - это отдых от городской суеты, в домике со всеми удобствами, посещение бани, купание в реке, свежий воздух.

Вас ждет:

- прогулка на теплоходе

- дегустация алтайской продукции
- прогулка на лошадях
- уникальные экскурсионные объекты

Таблица 1- Программа обслуживания «Добро пожаловать в Барнаул»

Аэропорт – Отель (авто, 25 км, 45 мин) – Ансамбль «Демидовская площадь» (авто, пеший, 2 часа) – Кафе – Музей (авто, 3 км, 20 мин) – Отель (авто, 26 км, 50 мин)		
1 день	9.00	Заселение
	9.30-10.30	Завтрак в эко-отеле
	11.30 – 13.30	Начало обзорной экскурсии «От Акинфия Демидова до наших дней» - ансамбль "Демидовская площадь" входит: Демидовский столб, богадельня, рабочий дом. Историческая улица, на которой располагались канцелярии Сереброплавильного завода-Ползунова. Деревянное зодчество так же представлено в этом городе и хорошо сохранилось- это гимназия Будкевич, Чайный дом по Конюшенному переулку ныне пр.Красноармейский. Новая лестница ВДНХ.
	14.00 – 15.00	Обед в кафе города («Вилка-ложка»)
	16.30 - 17.30	Покупка сувениров в Музее пчеловодства В Музее пчеловодства Алтайского края можно познакомиться с историей пчеловодства от древности до современности, узнать о жизни пчел, увидеть различные виды медогонок, ульев и полный цикл производство меда, понаблюдать за пчелами. ИЛИ Экскурсия в Музей «Горная аптека», мастер-класс по изготовлению кукол-оберег, дегустация чаев. Краевой туристический центр «Горная аптека» сегодня это уникальная возможность окунуться в прошлое, посмотреть, как зарождался Барнаул, почувствовать колорит того времени, но не в застывшей форме музея, а в живом формате, непривычном для барнаульцев. Здесь, более двухсот лет назад, готовили лекарства из лесных трав, через горную аптеку шло снабжение госпиталей округа медикаментами, инструментами, книгами для врачей.
	18.00 – 19.00	Ужин в отеле
	19.00 - 20.00	Баня на берегу реки (парная, гостевая комната отдыха, бильярдный зал, туалетная комната, душ).
Отель – Музей (авто, 27 км, 1 час) – Речной вокзал (пеший, 2 км, 20 минут) – Отель (авто, 29 км, 1 час 15 минут)		
2 день	9.00 – 10.00	Завтрак
	11.00 - 12.00	Экскурсия на Сереброплавильный завод в сопровождении экскурсовода
	12.00 – 13.00	Экскурсия по музею «Мир камня» В музее посетители оказываются вовлеченными в увлекательный процесс, когда экспонаты оживают в руках экскурсовода – на них можно не только посмотреть, но и взять в руки, поучаствовать в диагностике, эксперименте. Желающим предоставляется возможность задать интересные вопросы,

		<i>сфотографировать образцы. В ходе экскурсий повествуется увлекательные истории из «жизни» минералов.</i>
	13.30 – 14.30	Обед в кафе города
	15.00 – 16.30	Прогулочный рейс на теплоходе «Москва»
	17.00	Прибытие в отель, ужин. Свободное время
Отель – Театр – Отель (авто, 22 км, 50 минут)		
3 день	9.00	Завтрак
	10.00 – 12.00	Купание в реке <i>Удобный спуск к реке - отличное место для купания, хороший песчаный пляж, находящийся непосредственно на основном русле реки</i>
	12.30 - 13.30	Обед в отеле. Свободное время
	16.30	Переезд в театр
	17.00 – 19.00	По согласованию посещение Алтайского государственного театра драмы им. В.М. Шукшина, Молодежного театра Алтая им. В.С.Золотухина, Театра музыкальной комедии
	20.00	Ужин в отеле
	Отель – пос. Борзовая Заимка ИЛИ Власиха (авто, 27 км, 50 минут или авто, 29 км, 1 час) – аэропорт (авто, 15 км, 30 минут)	
4 день	9.00	Завтрак
	10.00 - 12.00	Освобождение номера ИЛИ за <u>дополнительную плату</u> возможны услуги массажиста, пантовые ванны, услуги фитобочки на территории эко-отеля
	12.00 – 13.00	Обед в отеле, выселение
	14.30 – 15.30	Прогулка на лошадях в парк-отеле «Чайка» <i>Прогулки по лесу и реке Барнаулке, управление самостоятельное в сопровождении инструктора ИЛИ Переезд на Страусиное ранчо</i> <i>Экскурсия по ферме в сопровождении опытного экскурсовода</i>
	16.30 – 17.00	Трансфер в аэропорт/жд вокзал

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; изложен в определенной логической последовательности; ответ самостоятельный.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
50-69 баллов	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или

(оценка «удовлетворительно»)	неполный, несвязный
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует.

5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельного изучения:

Подготовка к устному опросу:

1. Какие организационно-правовые формы предпринимательской деятельности наиболее характерны для сферы туризма?
2. Основные функции и классификации туристических операторов.
3. В чем заключаются особенности и преимущества инкмингового, аутгоингового и инсайдингового туроперейтинга?
4. Выявите наиболее важные особенности правового регулирования туроператорской деятельности в современных условиях?
5. Какие обязательные условия необходимы для легального осуществления туроператорской деятельности?
6. Дайте характеристику единому федеральному реестру туроператоров (ЕФРТ). Какие сведения о туроператорах содержатся в ЕФРТ? Процедура и сроки исключения туроператора из ЕФРТ.
7. Финансовое обеспечение деятельности туроператоров: общие правила и исключения?
8. Каков порядок действий туристов, пострадавших от туроператоров, приостановивших свою деятельность.
9. Какие этапы разработки туристского продукта выделяют в туроперейтинге?
10. Какие принципы лежат в основе разработки тура?
11. Какие документы относят к технологическим при разработке тура? Охарактеризуйте их.
12. Основные правила составления программы обслуживания туристов.
13. Для чего необходима экспериментальная проверка тура?

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Устный опрос № 1

1. **Цель:** закрепление пройденного теоретического материала по темам дисциплины

2. **Проверяемые компетенции:** ОК 1, ОК 2, ПК 3.1, ПК 3.2

3. **Пример оценочного средства:**

Вопросы к устному опросу №1

14. Какие организационно-правовые формы предпринимательской деятельности наиболее характерны для сферы туризма?
15. Основные функции и классификации туристических операторов.
16. В чем заключаются особенности и преимущества инкамингового, аутгоингового и инсайдингового туроперейтинга?
17. Выявите наиболее важные особенности правового регулирования туроператорской деятельности в современных условиях?
18. Какие обязательные условия необходимы для легального осуществления туроператорской деятельности?
19. Дайте характеристику единому федеральному реестру туроператоров (ЕФРТ). Какие сведения о туроператорах содержатся в ЕФРТ? Процедура и сроки исключения туроператора из ЕФРТ.
20. Финансовое обеспечение деятельности туроператоров: общие правила и исключения?
21. Каков порядок действий туристов, пострадавших от туроператоров, приостановивших свою деятельность.
22. Какие этапы разработки туристского продукта выделяют в туроперейтинге?
23. Какие принципы лежат в основе разработки тура?
24. Какие документы относят к технологическим при разработке тура? Охарактеризуйте их.
25. Основные правила составления программы обслуживания туристов.
26. Для чего необходима экспериментальная проверка тура?

При подготовке к устному опросу используются актуальные материалы из электронных журналов «Вестник национальной академии туризма (eLIBRARY.RU - [Информация об издании "Вестник Национальной академии туризма"](#)) и «Современные проблемы сервиса и туризма» (eLIBRARY.RU - [Информация об издании "Современные проблемы сервиса и туризма"](#))

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ставится, если студент: 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки отлично, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного вопроса, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельного изучения:

Подготовка к тесту. Повторение лекционного материала.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Тест № 1

1. **Цель:** выявление уровня знаний, умений и навыков студентов по изученной теме
2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 5, ПК 3.2
3. **Пример оценочного средства:**

Тест № 1 по теме «Основы туроператорской деятельности»

1 Туристской деятельностью является:

- а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
- б) деятельность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения.
- в) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

2 Неизменными составляющими тура являются:

- а) размещение б) питание в) транспортное обслуживание г) экскурсии

3. Туристский пакет включает элементы:

- а) туристский центр – дестинация б) услуги размещения в) транспорт
- г) экскурсионные услуги д) трансферт е) дополнительные услуги ж) все вышеперечисленное

4. Туристскую деятельность необходимо осуществлять в гармонии с (со):

- а) Специфическими особенностями и традициями принимающих регионов и стран,
- б) Нормативными документами
- в) Газетными и журнальными статьями

5. Государственные власти должны обеспечивать защиту:

- а) Туристов и посетителей и их имущества
- б) Собственных граждан от туристов
- в) Государственных объектов

6. Операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями:

- а) презентативный б) рецептивный в) репрезентативный г) инициативный

7. Третий возраст в туризме это:

- а) Возраст туриста около 30 лет
- б) Туристы пенсионного возраста
- в) Туристы, посещающие дестинацию в третий раз

8. Деловой туризм:

- а) Позволяет активизировать бизнес
- б) Служит для развлечения участников
- в) Помогает выучить иностранный язык

9. Культурно-познавательный туризм еще называют: а) Экскурсионным б) Диггерским
в) Паломническим

10. Формированием туристского продукта (организацией тура, поездки) занимаются в РФ:

- а) турагенты;
- б) туроператоры;
- в) туристы.

11. В оптовой продаже турпродукта участвуют в РФ:

- а) турагенты;
- б) туроператоры;
- в) туристы.

12. В розничной продаже турпродукта участвуют в РФ:

- а) турагенты;
- б) туроператоры;
- в) туристы.

13. Розничная реализация турпродукта осуществляется:

- а) по договору-поручению;
- б) по договору комиссии;
- в) по договору о туристском обслуживании.

14. Полное и конкретное описание турпродукта приводится:

- а) в договоре о туристском обслуживании;
- б) в путевке по форме «ТУР-1»;
- в) в каталоге турфирмы.

15. Что из приводимого ниже относится к существенным условиям договора о туристском обслуживании:

- а) информация о туроператоре и турагенте (продавце), включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- б) максимальное количество туристов в группе;
- в) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты.

16. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание:

- а) в Гражданском кодексе РФ;
- б) в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- в) в Законе РФ «О защите прав потребителей».

17. Что такое мотивы туризма?

- а) интенсивность посещения дестинации;
- б) психологические и физические потребности людей;
- в) уровень благосостояния населения.

18. Туроператорская деятельность представляет собой:

- а) Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
- б) Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
- в) Деятельность по формированию и продвижению туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

19 Туристский продукт – это:

- а) Право на тур, предназначенное для реализации туристу
- б) Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков
- в) Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия

20. В зависимости от потребности путешествия выделяют:

- а) Туризм с размещением в отелях
- б) Конгрессный туризм
- в) Транзитный туризм

21 Для технологической карты маршрута характерно следующее:

- а) В ней определяются основные показатели маршрута
- б) В нее включаются организационные и правовые моменты
- в) В ней отражены основные сведения о стране пребывания и принимающей фирме

22. Паспорт маршрута включает в себя:

- а) Основные показатели маршрута, даты заездов, места пребывания
- б) Условия безопасности туристов на маршруте
- в) Организационные и правовые моменты

23. Информационный листок включает в себя:

- а) Организационные и правовые моменты

- б) Необходимые контактные телефоны для связи с посольством России
- в) Условия страхования туристов

24. Памятка для туриста должна содержать информацию о:

- а) Программе тура
- б) Таможенных правилах
- в) Условиях питания

25. Инклюзив-тур – это:

- а) Комплексная услуга, включающая в себя весь пакет туристских услуг
- б) Набор отдельных туристских услуг
- в) Тур, включающий в себя только питание и размещение

26. Заказной тур включает в себя:

- а) Только питание и размещение
- б) Набор отдельных туристских услуг
- в) Набор отдельных туристских услуг

27. При разработке программы обслуживания туристов определяются:

- а) Состав экскурсий и перечень достопримечательностей
- б) Условия изменения и расторжения договора натуробслуживание
- в) Условия страхования туристов

28. В чем заключается гарантийная функция туроператора:

- а) Взаимодействие на договорной основе с поставщиками услуг
- б) Контроль надежности и качества обслуживания
- в) Продвижение и реализация туров потребителям через систему турагентств

30 По технологическому характеру основных туристских услуг выделяют следующих туристские фирмы:

- а) инициативные туристские фирмы
- б) операторы международного въездного туризма;
- в) рецептивные туристские фирмы
- г) средние операторские фирмы

31 Размер финансового обеспечения туроператоров, осуществляющие деятельность в сфере внутреннего и международного туризма:

- а) не менее 10 миллионов рублей
- б) не менее 500 тысяч рублей
- в) не менее 10 миллионов рублей

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии*
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выполнено 85-100% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выполнено 70-84% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выполнено 50-74% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выполнено 0-49% заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 5

1. Цель: Определение поставщиков услуг для организации горнолыжного и конгрессного туров.

2. Проверяемые компетенции: ОК 3, ПК 3.2

3. Пример оценочного средства:

Определение поставщиков услуг для организации горнолыжного и конгрессного туров

1. Определите поставщиков услуг для организации горнолыжного тура туристского класса и конгрессного тура первого класса. Мотивируйте свои разработки требованиями к обслуживанию данных категорий туристов.

Пример выполнения задания представлен ниже, определены поставщики услуг для лечебно-оздоровительного тура первого класса.

Таблица 1 – Требования к обслуживанию туристов в лечебно-оздоровительном туре первого класса

Пакет услуг	Требования к размещению	Рекреационные условия
Проживание в гостинице 4,5 звезд	1-2 двухместные номера с системой дубль, наличие апартаментов и номеров люкс Наличие ресторанов, баров с высоким уровнем	Наличие большой озелененной территории Спортивные сооружения для элитарных видов спорта Открытые и закрытые плавательные бассейны
Питание полупансион, наличие специального меню		
Экскурсии групповые и индивидуальные (возможен выбор)		
Досугово-развлекательные услуги		

высокого класса	обслуживания	Автостоянки для личных автомобилей
Услуги восстановительного характера (массаж, консультация врача и тп)	наличие бани, сауны наличие помещений для массажных процедур	Наличие различных шоу и развлечений
Тематические досуговые программы	наличие парикмахерской, салоны, красоты	Собственный или отдельный пляж Возможности для морских и водных развлечений (яхты, серфинги, водные мотоциклы и тп)

Для реализации предлагаемого пакета услуг требуются следующие поставщики услуг:

- рекреационный отель высшего класса (гостиница для отдыха курортного типа);
- автотранспортное предприятие, имеющее комфортабельные экскурсионные автобусы и малолитражные автомашины для предоставления в прокат туристам (можно с водителем);
- ресторан высокого класса обслуживания с возможностью заказа питания в номер и согласования меню с туристами;
- экскурсионная фирма с предоставлением услуг гидов экскурсоводов высшей категории и организацией как групповых, так и индивидуальных экскурсий;
- театрально-зрелищные предприятия, ночные клубы, казино, аквапарки, тематические и природные парки, марины, рыболовные хозяйства и т. д.

2. Представьте, что ваша фирма организует туры по Москве. Назовите поставщиков услуг для вашей фирмы в туре «Народные промыслы России».

Примерная программа тура: Размещение в гостиницах туристского класса, питание в ресторанах при гостинице и в ресторанах по пути следования на загородных экскурсиях; экскурсии: обзорная по Москве, в Московский Кремль с посещением соборов, Московское метро, прогулка по вечернему Арбату, Музей народного искусства, посещение художественной выставки; загородные экскурсии: Центр русской керамики в с. Гжель, Троице-Сергиева лавра и Музей игрушки, обзорная экскурсия по Ростову Великому с посещением Музея эмали. В Москве в качестве досугового мероприятия - посещение концерта. Одна ночевка в Ростове Великом.

Работа выполняется в малых группах. Ответ представляет в формате презентации.

Работа выполняется в малых группах.

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	задание выполнено не полностью: содержание отражает не все аспекты, указанные в задании
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	задание не выполнено: содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 6

- 1. Цель:** приобрести навыки расшифровки авиабилета. Отработать навыки для выполнения заданий чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia).
- 2. Проверяемые компетенции:** ОК 3, ПК 3.3
- 3. Пример оценочного средства:**

Разработать полётную программу для следующих туров в рамках регулярных авиалиний:

Новосибирск – Барселона

Новосибирск – Прага

Новосибирск – Осло

Барнаул – Ялта

Барнаул – Минеральные Воды

Барнаул – Нижний Новгород

Условия (на 85 баллов): Все туры должны быть в октябре. Начало полётной программы не ранее 10 октября, а конец не позднее 30 октября. Минимальное количество дней в туре – 7 дней. 1 взрослый, эконом или выше.

Дополнительно по желанию (на 100 баллов): Просчитайте ветку маршрута бизнес тура «Столицы Европы» Москва-Берлин-Брюссель-Лондон из Новосибирска в ноябре. Учитывайте, что в каждом городе туристов ждёт программа не менее чем на 24 часа.

Обращайте внимание на то, что не всегда нужно лететь прямо до места назначения. Иногда проще и быстрее направить туриста в ближайший к дестинации крупный аэропорт без пересадок, а там туриста будет ждать трансфер. Избегайте длительных пересадок. Пересадки более 4 часов неприемлемы! Для поиска билетов используйте агрегатор "ttBooking" (<https://www.ttbooking.ru/login>) и функцию демо-входа для авторизации (как ниже на скрине).

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; изложен в определенной логической последовательности; ответ самостоятельный.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 7

1. Цель: Способствовать формированию навыков по работе с российскими и иностранными партнерами по реализации турпродукта на рынке туристских услуг.

2. Проверяемые компетенции: ОК 4, ПК 3.2, ПК 3.3

3. Пример оценочного средства: Договорные отношения с гостиничными предприятиями

Пользуясь документами: «Международные гостиничные правила» (<http://docs.cntd.ru/document/901813689>), Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 года N 1085 «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» (http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/), Международная гостиничная конвенция (<https://docs.cntd.ru/document/901813688>), решить следующие ситуационные задачи:

1) В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

- 2) Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.
- 3) Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?
- 4) Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Туроператор направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия туроператору? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?
- 5) Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится выплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?
- 6) Туроператор аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки предусмотренные контрактом. В течении какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена туроператору сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты туроператору, если расчеты не произведены в установленные сроки.
- 7) В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец ? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?
- 8) Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для туристов в сезон пик?
- 9) Согласно Международной гостиничной конвенции в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг. Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в сезон пик?
- 10) Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента не по вине владельца гостиницы?

- 11) Турагент направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение. Какие сведения кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке? Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был получен им за две недели до прибытия группы? Как должен поступить владелец гостиницы, если группа привезла список в день прибытия группы?
- 12) Владелец гостиницы получил от турагенства 50 % всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов. В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги? Какой порядок существует, если оплата произведена в более поздние сроки?
- 13) Турагент проинформировал владельца гостиницы об аннуляции заявки на размещение 50% участников группы туристов за 21 день до приезда. Какой минимальный срок существует в случае аннуляции заявки на размещение менее 50% группы? Дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки?
- 14) По причине неприбытия самолета из другого города группа туристов задержалась на одни сутки. Представитель турагента сделал все возможное, чтобы информировать гостиницу о таком позднем прибытии. Выплачивается ли в этом случае компенсация владельцу гостиницы? Изменился бы порядок выплат, если бы турагенство не информировало гостиницу о позднем прибытии группы туристов?
- 15) Какое решение, по вашему мнению, наиболее оптимально, если в сентябрьский «наплыв» гостей в ночное время исчерпана бронь для участников организованного заезда, а в поселении нуждаются 3-5 человек?
- 16) Турист из Владивостока, проживающий в одной из гостиниц Барнаула, потерял визитную карточку. На основании каких документов в этом случае он может получить ключ от номера?
- 17) Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц Барнауле. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки. Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в данном случае? какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь?
- 18) Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14.00 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа. Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?
- 19) Имеет ли право клиент требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если после поселения, перед тем как лечь спать, он обнаружил постельное белье с дефектом?
- 20) Имеет ли право клиент требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после поселения в его номере перестал работать телевизор?

21) Какие из указанных ниже услуг предоставляются за дополнительную плату? выберите правильный ответ:

- а) вызов «скорой помощи»
- б) пользование медицинской аптечкой
- в) доставка в номер корреспонденции
- г) побудка к определенному времени
- д) копирование документов
- е) стирка и глажение
- ж) мелкий ремонт одежды

22) Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей?

4.Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; изложен в определенной логической последовательности; ответ самостоятельный.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 8

4. Цель: Рассчитать стоимость туристского продукта. Отработать навыки для выполнения заданий чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia).

5. Проверяемые компетенции: ОК 1, ОК 2, ПК 3.3.

6. Пример оценочного средства:

1. Рассчитать себестоимость и стоимость для предложенного ниже турпродукта «Лучшее на Алтае за 7 дней» https://clubstrannik.ru/altay/znakomstvo_s_altayem на одного человека для группы из 17 человек, учитывая следующее прямые затраты на обслуживание туристов:

– Аренда микроавтобуса с водителем на 18 мест 40 руб/км

- Простой 4000 руб/ночь + проживание водителя 2000 руб/сутки

- Питание водитель гид 400 рублей за 1 прием пищи

– Размещение на базах в номерах категории стандарт 3800 за 2-х местный номер в сутки

— Питание на базе завтрак 400 руб, ужин – 600 руб

– Рекреационные сборы:

Гейзерное озеро -100 руб, проход на Марс -100 руб, экскурсия Калбак-Таш -200 руб, проход Чечкыш -100 руб, экскурсия Тавдинские пещеры – 200 руб, подъемник на Манжерке – 600 руб.

– Зарплата гида 3500 руб/день

– прибыль турфирмы составляет не менее 30-40% от стоимости тура

Косвенные расходы туроператора и затраты на реализацию тура составляют 15% от суммы всех прямых затрат на обслуживание туристов.

Налог на добавленную стоимость (НДС) составляет 13% от суммы всех прямых затрат на обслуживание туристов.

Прибыль туроператора 30-40% от суммы всех прямых затрат на обслуживание туристов.

2. Рассчитайте прибыль турфирмы от реализации данного тура за сезон (15 групп) все группы по 17 человек).

3. При каком количестве туристов в группе данный тур будет нерентабельным. Что необходимо предпринять организаторам, если в один из заездов будет реализовано всего 2 путевки?

Для расчета нулевой рентабельности тура используйте формулу:

$K = A / (P - B)$, где

Р - отпускная цена путевки,

А - размер постоянных издержек,

В - размер переменных издержек по туру,

К -искомое количество отправлений

4.Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	задание выполнено полностью: расчеты отражают все показатели, указанные в задании
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	задание выполнено: 1-2 показателя, указанные в задании, рассчитаны неправильно
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	задание выполнено: 3-4 показателя, указанные в задании, рассчитаны неправильно
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	задание выполнено: более 4-х показателей, указанные в задании, рассчитаны неправильно

5.Перечень рекомендуемых вопросов для самостоятельной подготовки:

Подготовка к устному опросу.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Устный опрос № 2

1.**Цель:** закрепление пройденного теоретического материала по темам дисциплины

2. **Проверяемые компетенции:** ОК 4, ОК 7, ПК 3.2, ПК 3.3

3. Пример оценочного средства

Вопросы к устному опросу № 2

1. Какие организации являются основными поставщиками услуг в туроперейтинге?
Как оформляются взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг?
2. Какими нормативно-правовыми документами регулируются договорные отношения в практике туроперейтинга?
3. Какие разделы включает договорный план? От чего зависит состав договорного плана туроператора?
4. Определите специфику работы туроператора с авиакомпаниями и виды договоров.
5. Обозначьте специфические особенности работы с поставщиками автотранспорта.

6. На каких условиях туроператор осуществляет совместную работу с поставщиками услуг размещения?
7. Как осуществляется работа с экскурсионным бюро (экскурсоводом) и музеем?
8. На каких условиях могут заключаться договоры со страховыми компаниями?
9. Охарактеризуйте технологии взаимоотношений туроператора и турагента.
10. Какие факторы принимаются во внимание туроператором при подборе турагентов?
11. Какие особенности ценообразования существуют в туристской сфере?
12. Какие методы ценообразования используются в настоящее время?
13. Из чего складывается себестоимость туристского продукта?
14. Что такое прочие затраты при формировании себестоимости турпродукта?

При подготовке к устному опросу используются актуальные материалы из электронных журналов «Вестник национальной академии туризма (eLIBRARY.RU - [Информация об издании "Вестник Национальной академии туризма"](http://eLIBRARY.RU)) и «Современные проблемы сервиса и туризма» (eLIBRARY.RU - [Информация об издании "Современные проблемы сервиса и туризма"](http://eLIBRARY.RU)))

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ставится, если студент: 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки отлично, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного вопроса, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельного изучения:

Подготовка к контрольной работе. Повторение лекционного материала.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Контрольная работа

1. **Цель:** проверить знания основных понятий и профессиональную терминологию в турагентской деятельности.
2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ПК 3.1, ПК 3.2
3. **Пример оценочного средства:**

Пример понятий к контрольной работе по темам:

Безопасность туризма, туристская индустрия, туристский продукт, туроператорская деятельность, турагентская деятельность, заказчик туристского продукта, формирование туристского продукта, продвижение туристского продукта, реализация туристского продукта, объединения туроператоров в сфере выездного туризма, ассоциация турпомощь, единый федеральный реестр туроператоров, банковская гарантия, договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, компенсационный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма, финансовое обеспечение туроператорской деятельности, безопасность туристской услуги, расходы по эвакуации туриста, экстренная помощь.

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Получает студент, допустивший не более 1 ошибки
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Получает студент, допустивший не более 2-3 ошибки
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Получает студент, допустивший не более 4 ошибок
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Получает студент допустивший, более 4 ошибок

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 9

1. **Цель:** Составить агентское соглашение. Способствовать формированию навыков взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта.

2.Проверяемые компетенции:ОК 9, ПК 3.4

3. Пример оценочного средства:

Анализ агентских соглашений разных туроператоров

Составьте текст агентского соглашения между московским туроператором и турагентством из города Барнаула , используя рекомендаций, данных в учебнике Ильиной Туроперейтинг, глава Подбор партнеров по сбыту. Агентское соглашение.

1. Что такое агентское соглашение?
2. Каким нормативным актом РФ регламентируется заключение агентских соглашений между туроператором и турагентом?
3. Какие правила и нормы применяются к агентским соглашениям туроператора и турагента?
4. Каков порядок оформления агентского соглашения?
5. Что является предметом и объектом агентского соглашения?
6. Каковы необходимые условия агентского соглашения?
7. Что указывается в описании участников соглашения?
8. Какие встречаются варианты предмета соглашения туроператора и турагента?
9. Что понимается под объектом соглашения? Принципы описания объекта соглашения.
10. Какова ответственность туроператора и турагента за некачественные услуги и взаимоотношения при отказе туриста от путешествия?
11. Что относится к форс-мажорным обстоятельствам и как они отражаются в соглашении?
12. Каков порядок оформления претензий и сроки их предъявления? Варианты взаимоотношений партнеров по претензиям в зависимости от условий контракта.
13. Назовите возможные виды претензий и способы их удовлетворения
14. Каков порядок разрешения споров между туроператором и турагентом по соглашению
15. Каков порядок досрочного прекращения действия соглашения?
16. Каковы требования, предъявляемые к языковому оформлению соглашения?

1. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; изложен в определенной логической последовательности; ответ самостоятельный.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической

	последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует.

5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельного изучения:

Подготовка к тесту. Повторение лекционного материала.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Тест № 2

2. **Цель:** выявление уровня знаний, умений и навыков студентов по изученной теме

3. **Проверяемые компетенции (код):** ОК5, ПК 3.3, ПК 3.4

4. **Пример оценочного средства:** Тест

Тест № 2 в электронном курсе «Технология и организация туроператорской деятельности»

<https://portal.edu.asu.ru/mod/quiz/attempt.php?attempt=130943&cmid=92334&page=17>

1. Авиакомпания – это: Выберите один ответ: а. Государственное, муниципальное или частное коммерческое предприятие, владеющее определенным парком воздушных судов и соответствующей разрешительной документацией на осуществление авиаперевозок б. Предприятия организующие пассажирские перевозки за определенную плату с. Частные предприятия владеющие воздушными судами для перевозки	6.Подтверждением возникновения прав и обязанностей, как пассажира, так и перевозчика, а также документом, подтверждающим наличие между ними договорных отношений, является: Выберите один ответ: а. Туристическая путевка б. Авиабилет с. Виза д. Туристический ваучер
2.Наиболее простая форма взаимного	7. Гостиничная услуга – это комплексная

сотрудничества, при которой туроператор заказывает организацию «наземного обслуживания» под конкретного клиента: Выберите один ответ: a. Квотированная форма b. Разовая заявка c. Туристический кредит	услуга, в основе которой лежат: материальная база и обслуживание Выберите один ответ: Верно Неверно
3.Предметом договора туроператора с гостиничным предприятием является: Выберите один или несколько ответов: a. Гостиничные услуги b. Питание c. Трансфер d. Экскурсионные услуги	8.Под страхованием понимается обязательные отношения по защите жизненных интересов юридических лиц при наступлении страховых случаев Выберите один ответ: Верно Неверно
4.Полеты, запланированные на основании лицензии на эксплуатацию воздушной линии и выполняемые в соответствии с расписание, называются: Выберите один ответ: a. Поличартерные рейсы b. Чартерные рейсы c. Регулярные рейсы	9.Медицинское страхование предполагает: Выберите один ответ: a. Что основанием для возмещения денежных средств туристу является невозможность совершить им запланированную поездку в связи с внезапной болезнью, несчастным случаем b. Что в случае произошедшего с вами несчастного страховая компания выплачивает определенную сумму денежных средств c. Что в случае внезапного заболевания или несчастного случая за рубежом страховая компания организует и оплатит ваше лечение и связанные с ним процедуры
5.В себестоимость туристского продукта включаются затраты непосредственно связанные с его производством, продвижением и продажей Выберите один ответ: Верно Неверно	10.При оформлении договора о взаимном сотрудничестве между инициативным туроператором и рецептивным в обязанности первого входит: 11.Выберите один или несколько ответов: a. Осуществление заблаговременного бронирования в установленной форме b. Регулярно оповещать о наличии свободных и горящих мест в предлагаемых отелях c. Сообщить meet-компании информацию о личностях туристов d. Своевременное перечисление денежных средств за «наземное обслуживание» своих туристов
Договорный план между туроператором и поставщиками туристских услуг включает в себя следующие разделы: Выберите один или несколько ответов:	12.Выберите составляющие гостиничной услуги: Выберите один или несколько ответов: a. Авиаперевозка, трансфер, размещение в

a. Графики заездов туристов b. Сведения о туристах c. Основной предмет договора d. Наименование партнера e. Сроки действия договора	номере, питание. b. Услуги предшествующие заключению договора c. Дополнительные услуги d. Размещение потребителя в номере
Характеристики регулярных авиарейсов: Выберите один или несколько ответов: a. вылет гарантирован вне зависимости от заполняемости лайнера b. установленные авиаперевозчиком тарифы, скидки, льготы c. вылет гарантируется в зависимости от заполняемости лайнера d. установленные дата и время вылета не обязательны e. строго фиксированный маршрут полета	13.Зарубежный рецептивный туроператор, специализирующийся на приеме туристов из страны инициативного оператора Выберите один ответ: a. meet-компания b. турфирма c. авиаброкер
Какой из перечисленных ниже терминов означает «несвоевременный отказ туроператора от забронированных услуг»? Выберите один ответ: a. резервация b. поздняя аннуляция c. квотирование	14.Сколько составит комиссия турагента от реализации тура (в руб.), если цена тура 25000 руб., а комиссия составляет 12%? Выберите один ответ: a. 2850 руб. b. 3000 руб. c. 300 руб.

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выполнено 85-100% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выполнено 70-84% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выполнено 50-74% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выполнено 0-49% заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 10

1. Цель: Сформировать навыки работы с информационными и справочными материалами.

2.Проверяемые компетенции:ОК 5, ПК 3.1, ПК 3.2

3. Пример оценочного средства: Анализ популярных электронных порталов по туризму

Задание 1. Зайдите на сайты перечисленных, ниже туристских интернет-ресурсов и дайте их характеристику:

- 1) раздел Отдых и развлечения «Путешествия и туризм» портала «MAIL.RU» – [list.mail.ru /catalog /http://list.mail.ru/10894/1/0_1_0_1.html](http://list.mail.ru/catalog/http://list.mail.ru/10894/1/0_1_0_1.html)
- 2) проект Gismeteo-Tourism известного погодного сайта – [http:// tourism.gismeteo.ru](http://tourism.gismeteo.ru)
- 3) «100Дорог.ру» – URL : [http://100dorog.ru / about / addresses](http://100dorog.ru/about/addresses)
- 4) ФорумyTravel.Ru (<http://www.travel.ru/community>)
- 5) онлайн-газета «Российского союза туриндустрии» – <http://www.ratanews.ru>
- 6) Профессиональный раздел сайта TRAVEL.RU – <http://profi.travel>
- 7) Тонкости туризма – <http://tonkosti.ru>

5. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; изложен в определенной логической последовательности; ответ самостоятельный.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует.

5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельного изучения:

Подготовка к устному опросу. Повторение лекционного материала.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Устный опрос№ 3

1.Цель: закрепление пройденного теоретического материала по темам дисциплины

2. Проверяемые компетенции: ОК 3, ОК 4, ПК 3.1

3. Пример оценочного средства

Вопросы к устному опросу № 3

1. Какие отечественные туристские фирмы имеют право на прием иностранных туристов?
2. Что такое реферанс и процедура его оформления?
3. Какой документ является основанием для рассмотрения вопроса о выдаче российской визы иностранным гражданина, посещающим РФ с целью туризма? Где и как он оформляется?
4. Какова технология приглашения иностранных туристов в РФ?
5. Какие документы необходимо предъявить иностранцу при обращении в российское консульство за туристской визой?
6. Порядок регистрации иностранного туриста.
7. Визы каких видов оформляются подразделениями Федеральной миграционной службы?
8. В каких случаях разрешен безвизовый транзитный проезд через территорию РФ иностранному гражданину или лицу без гражданства?
9. Основные направления использования Internet в туризме.
10. Интернет как средство продвижения туристских услуг.
11. Каким требованиям должен соответствовать сайт туроператора?
12. Для чего предназначены информационные технологии управления турфирмами
13. Перечислите требования к типовым информационны технологиям управления турфирмами. Каковы преимущества их использования?
14. Сравните программные комплексы «МАСТЕР-ТУР», «САМО-Тур».

При подготовке к устному опросу используются актуальные материалы из электронных журналов «Вестник национальной академии туризма (eLIBRARY.RU - [Информация об издании "Вестник Национальной академии туризма"](#)) и «Современные проблемы сервиса и туризма» (eLIBRARY.RU - [Информация об издании "Современные проблемы сервиса и туризма"](#))

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ставится, если студент: 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.
70-84 баллов	ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же

(оценка «хорошо»)	требованиям, что и для оценки отлично, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного вопроса, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельного изучения:

Подготовка к устному опросу № 3

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 11

1. Цель: Разработать программу туристского обслуживания для иностранных туристов.

Отработать навыки для выполнения заданий чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia).

2. Проверяемые компетенции: ОК 5, ОК 6, ПК 3.2

3. Пример оценочного средства:

Разработка программы туристского обслуживания для иностранных туристов

Вариант 1

Задание 1. Составить программу обслуживания группы иностранных туристов в Барнаульском- Белокуриха-Бирюзовая Катунь в ноябре и рассчитать цену обслуживания на 1 человека по программе:

* Количество туристов: 15 чел. + 1 сопровождающий

* Продолжительность программы: 5 дня/ 4 ночи

* Транспорт до Барнаула: авиационный (Москва-Барнаул)

* Размещение уровня 3*– 4*, 1-но, 2-х местное, сопровождающий размещается в 1-местном номере

* Обязательные услуги по программе: проживание, 2-х разовое питание (ужины или обеды в ресторанах с национальной кухней), 3 экскурсии, трансфер на встречу и проводы

Вариант 2

Задание 2. Составить программу обслуживания международной конференции в Белокурихе в декабре и рассчитать цену обслуживания на 1 человека по программе:

- * Количество участников: 80 чел.
- * Продолжительность программы: 4 дня/ 3 ночи
- * Транспорт до Барнаула: авиационный (Москва-Барнаул)
- * Размещение уровня 3-4*, 2-х местное
- * Обязательные услуги по программе: проживание, 3-х разовое питание, заседание конференции, 1 экскурсия, гала-ужин, трансфер на встречу и проводы.

В задании указан минимальный обязательный набор услуг, дополнительно услуги могут включаться по желанию разработчиков.

*Обратите внимание на временной график программы: времени должно хватить не только на мероприятие по программе, но и на доставку группы к началу и окончанию

*Если в задании указан руководитель группы, цена его размещения и питания при расчете цены тура закладывается в цену тура для участников. Цены услуг для расчета цены программы смотреть на сайтах экскурсионных, туристских и транспортных компаний, отелей.

*После составления программы и расчета цены обслуживания необходимо указать, какими поставщиками услуг нужно заключить договоры для формирования турпродукта и организации обслуживания по программе.

Задание выполняется в виде презентации

*Программа оформляется в виде 2-х сторонней листовки, оформленной для выдачи заказчику программы.

*На отдельном листе оформляется калькуляция обслуживания в виде таблицы

*На отдельном листе оформляется перечень поставщиков услуг, с которыми необходимо заключить договоры.

Задание выполняется в малых группах.

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью
50-69 баллов (оценка	задание выполнено не полностью: содержание отражает не все аспекты, указанные в задании

«удовлетворительно»)	
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	задание не выполнено: содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму

5. Рекомендуемый перечень для самостоятельной подготовки

Изучение туристских центров и достопримечательностей России. Работа с видеоматериалами.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа № 12

1. Цель: Изучение номенклатуры туристских центров и достопримечательностей России.

2. Проверяемые компетенции: ОК 1, ПК 3.2

3. Пример оценочного средства:

НОМЕНКЛАТУРА ТУРИСТСКИХ ЦЕНТРОВ, КУРОРТОВ, ОБЪЕКТОВ, ВНЕСЕННЫХ В СПИСОК ЮНЕСКО В РОССИИ

Важнейшие курорты и курортные местности: Анапа, Архыз, Аршан (Тункинский район Республики Бурятия), Белокуриха (Алтайский край), Большой Сочи, Геленджик, Горячинск (Республика Бурятия), Дарасун (Читинская область), Домбай, Ессентуки, Железноводск, Кавказские Минеральные Воды, Калининградская курортная зона, Кисловодск, Красная Поляна, Кульдур (Хабаровский край), Лебяжье (климато-кумысолечебный курорт в Алтайском крае), Ленинградская курортная зона, Марциальные воды (Карелия), Нальчик, Паратунка (Камчатская область), Пятигорск, Сергиевские Минеральные воды (Самарская область), Старая Русса, Теберда, Туапсе, Шмаковка (Приморский край).

Туристские центры:

Европейский Север: Архангельск, Валаам, Великий Устюг, Вологда, Кижы, Малые Карелы, Мурманск, Петрозаводск, Соловецкие острова.

Центр России: Великий Новгород, Владимир, Екатеринбург, Иваново, Казань, Калининград, Кострома, Курган, Москва и Московская область, Нижний Новгород Пермь, Псков, Самара, Санкт-Петербург и Ленинградская область, Рязань, Смоленск, Тверь, Тула, Ульяновск, Челябинск, Ярославль.

Юг России: Анапа, Астрахань. Большой Сочи, Волгоград, Геленджик, Домбай, Кавказские Минеральные Воды, Красная Поляна, Краснодар, Майкоп, Махачкала, Минеральные Воды, Нальчик, Новороссийск, Ростов-на-Дону, Ставрополь, Теберда, Туапсе, Эльбрус.

Юг Сибири и Дальнего Востока: Барнаул, Бийск, Благовещенск-на-Амуре, Владивосток, Иркутск, Кемерово, Красноярск, Новосибирск, Омск, Улан-Удэ, Хабаровск, Южно-Сахалинск.
Азиатский Север: Анадырь, Магадан, Петропавловск-Камчатский, Тюмень, Якутск.

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Получает студент допустивший не более 1 ошибки из 15-ти объектов
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Получает студент допустивший не более 2-3 ошибки из 15-ти объектов
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Получает студент допустивший не более 4 ошибок из 15-ти объектов
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Получает студент допустивший более 4 ошибок из 15-ти объектов

5. Рекомендуемый перечень для самостоятельной подготовки:

Работа над проектом по разработке нового туристского продукта.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Проект

1. Цель: приобрести навыки по разработке региональных туристских продуктов. Отработать навыки для выполнения заданий чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia).

2.Проверяемые компетенции: ОК 1, ОК 2, ОК 5, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3

3.Пример оценочного средства:Тема 1.18. Тенденции развития российского туроперейтинга.

Задание. Разработать новый туристский маршрут по Алтайскому региону по следующим видам туризма: культурно-познавательный (экскурсионный), этнический, экологический, велосипедный, комбинированный, гастрономический, геолого-познавательного, детско-юношеский экскурсионный и др. Работа выполняется в малых группах.

Примерная тематика работ:

1. Разработка экскурсионно-познавательного тура по Республике башкортостан
2. Разработка гастрономического тура по Республике башкортостан
3. Разработка культурно-познавательного тура по Республике башкортостан
4. Разработка геолого-познавательного тура по Республике башкортостан

5. Разработка археологического тура по Республике башкортостан
6. Разработка этнического тура по Республике башкортостан
7. Разработка экологического тура по Республике башкортостан
8. Разработка детско-юношеского экскурсионного тура по Республике башкортостан
9. Разработка велосипедного тура по Республике башкортостан
10. Разработка автомобильного экскурсионного тура по Республике башкортостан
для лиц третьего возраста
11. Разработка экскурсионного тура по Республике башкортостан (цель посещение пещер,
как археологических объектов)
12. И другие тематики по выбору.

Проект разработки культурно-познавательного тура

«Дух вечности»

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЕ ПРОЕКТА

1. АНАЛИЗ РЕСУРСОВ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА
2. РАЗРАБОТКА КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА ПО РЕСПУБЛИКЕ АЛТАЙ
 - 2.1. Разработка нитки маршрута и схемы маршрута
 - 2.2. Разработка программы культурно-познавательного тура «Дух вечности»
 - 2.3 Информационный лист к культурно-познавательному туру «Дух вечности»
 - 2.4 Калькуляция стоимости культурно-познавательного тура «Дух вечности»

В ходе работы над проектом используются актуальные материалы из электронных журналов «Вестник национальной академии туризма (eLIBRARY.RU - Информация об издании "Вестник Национальной академии туризма") и «Современные проблемы сервиса и туризма» (eLIBRARY.RU - Информация об издании "Современные проблемы сервиса и туризма")

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выполнены все требования к написанию и защите проекта: проведен анализ туристских ресурсов, составлена программа маршрута, заполнены технологические документы к туру. Тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к

	внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	основные требования к проекту и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем работы; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	имеются существенные отступления от требований к выполнению проекта. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	тема проекта не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы

5.Рекомендуемый перечень для самостоятельной подготовки: Написание реферата.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Реферат

- 1. Цель:** привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям
- 2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 4, ОК 5, ПК 3.2
- 3. Пример оценочного средства:** Реферат

Требования к реферату. Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

При написании реферата необходимо: изучить теоретическую литературу по предмету исследования, в развёрнутом виде представить историю и теорию вопроса, осветить основные положения темы реферата, указать разные точки зрения на предмет исследования, обозначить своё видение проблемы изучения, сделать выводы по теме исследования, обозначить перспективу изучения проблемы, указать литературу по теме исследования, приложить

словник или картотеку (если тема предполагала классификацию иллюстративного материала). Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена.

При написании реферата необходимо:

- а) отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;
- б) составить план реферата, в котором следует отразить: введение, в котором ставится цель и задачи исследования; историю и теорию вопроса (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); основную часть работы; заключение, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; список литературы, приложение;
- в) при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему учёных, выделить распространённый взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Используя основную и дополнительную литературу, студенты готовят реферат по выбранной теме объемом 10-15 страниц, оформляя его в соответствии с правилами. Затем на основе реферата делают доклад на 5-7 минут, в котором в сжатой форме представляют изученный теоретический материал. Доклад сопровождается демонстрацией презентации.

Темы рефератов:

1. Проблемы и перспективы развития информационного обеспечения туризма.
2. Российский и зарубежный опыт использования возможностей Интернета в туризме.
3. Интернета для продвижения туристских дестинаций.
4. Зарубежный опыт информационного обеспечения.
5. Автоматизация туристских фирм.
6. Интернет-сайт туроператора как инструмент продвижения туруслуг.
7. Популярны туристские порталы.
8. Электронные туристские агентства в Интернете.

При написании реферата используются актуальные материалы из электронных журналов «Вестник национальной академии туризма (eLIBRARY.RU - Информация об издании "Вестник Национальной академии туризма") и «Современные проблемы сервиса и туризма» (eLIBRARY.RU - Информация об издании "Современные проблемы сервиса и туризма").

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую

	проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ

1. Форма проведения промежуточной аттестации – экзамен.

Процедура проведения: Оценка успеваемости студентов согласно положению о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по дисциплинам программ подготовки специалистов среднего звена профессионального образования (приказ №1594/п от 03.11.2022г.) осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля.

Процедура проведения предполагает три блока оценивания:

1) блок на выявление практических навыков (проводится очно, на занятиях в течении учебного года). Представляет собой текущий рейтинг студента $R_{тек}$.

2) блок на проверку общих знаний, связанных с проверкой теоретического материала (итоговый тест). Выполняется студентом, который претендует на более высокую отметку по сравнению с рекомендованной ему в качестве «автомата» за текущую успеваемость по дисциплине. Представляет собой экзаменационный рейтинг $0,3 \cdot R_{экз}$.

Пример оценочного средства Итоговое тестирование «Тест к экзамену»
<https://portal.edu.asu.ru/course/view.php?id=11358>

3) блок на проверку общих знаний, связанных с проверкой теоретического материала (устный опрос). Выполняется студентом, который претендует на более высокую отметку по сравнению с рекомендованной ему в качестве «автомата» за текущую успеваемость по дисциплине. Представляет собой экзаменационный рейтинг $0,7 \cdot R_{экз}$.

2. Перечень вопросов для подготовки к экзамену

Оценочные материалы для текущего контроля (практические работы, устные опросы, творческие задания, тесты) размещены в онлайн-курсе на образовательном портале
<https://portal.edu.asu.ru/course/view.php?id=11358>

1. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров
2. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства
3. 4. Условия осуществления туроператорской деятельности в РФ
4. Единый федеральный реестр туроператоров
5. Требования к безопасности в туроперейтинге
6. Классификация туров

7. Особенности разработки программы обслуживания туристов
8. Проектирование туристских услуг
9. Заключение договоров с поставщиками услуг
10. 11. Составление договорного плана тура
11. Технологические схемы работы туроператора с авиапредприятиями
12. Чартерные перевозки в туризме
13. Технологические схемы работы туроператора с гостиничными предприятиями
14. Технологические схемы работы туроператора с железнодорожными предприятиями
15. Технологические схемы работы туроператора со страховыми компаниями
16. 17. Виды страхования в туризме
17. 18. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами
18. Классификация агентов и агентских сетей
19. 20. Стратегии создания агентских сетей
20. 21. Способы стимулирования деятельности агентов
21. 22. Особенности ценообразования в туризме
22. 23. Методы ценообразования в туризме
23. 24. Себестоимость туристского продукта
24. 25. Формирование цены туристского продукта
25. Этапы разработки туристского продукта
26. 27. Проектирование туристских услуг
27. Разработка технологической документации к туру
28. Технологическая карта туристского маршрута
29. Технология приглашения туроператором иностранных туристов РФ
30. 31. Порядок оформления туристской визы в Россию
31. Регистрация иностранных граждан на территории РФ
32. 32. Особенности разработки программы обслуживания для иностранных туристов
33. 33. Причины возникновения конфликтов между туроператором и клиентом
34. 34. Методы предупреждения конфликтов между туроператором и клиентом
35. 35. Назначение виды, содержание каталога туроператора
36. 36. Интернет-сайт туроператора
37. 37. Характеристика туристских порталов, используемых в работе туроператора

38. 38. Основные направления использования Internet в туризме и индустрии гостеприимства
39. 39. Значение информационных технологий в туризме
40. 40. Модель переговоров в туроперейтинге
41. 41. Правила ведения деловой переписки в сфере туризма и гостеприимства
42. 42. Особенности ведения переговоров с иностранными партнерами
43. 43. Современное состояние развития туристской деятельности в РФ
44. 44. Основные предпочтения российских туристов во внутреннем туризме
45. 45. Основные туристско-рекреационные зоны и центры Российской Федерации
46. 46. Объекты всемирного природного и культурного наследия ЮНЕСКО в РФ
47. 47. Особые экономические зоны туристско-рекреационного типа в РФ
48. 48. Современное состояние санаторно-курортного и туристско-рекреационного комплекса Алтайского края.
49. 49. Особенности туроперейтинга в Алтайском крае.

Тестовые задания

1 Туристской деятельностью является:

- а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
- б) деятельность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения.
- в) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

2 Неизменными составляющими тура являются:

- а) размещение б) питание в) транспортное обслуживание г) экскурсии

3. Туристский пакет включает элементы:

- а) туристский центр – дестинация б) услуги размещения в) транспорт
- г) экскурсионные услуги д) трансферт е) дополнительные услуги ж) все вышеперечисленное

4. Туристскую деятельность необходимо осуществлять в гармонии с (со):

- а) Специфическими особенностями и традициями принимающих регионов и стран,
- б) Нормативными документами
- в) Газетными и журнальными статьями

5. Государственные власти должны обеспечивать защиту:

- а) Туристов и посетителей и их имущества

- б) Собственных граждан от туристов
 - в) Государственных объектов
6. Операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями:
- а) презентативный б) рецептивный в) репрезентативный г) инициативный
7. Третий возраст в туризме это:
- а) Возраст туриста около 30 лет
 - б) Туристы пенсионного возраста
 - в) Туристы, посещающие дестинацию в третий раз
8. Деловой туризм:
- а) Позволяет активизировать бизнес
 - б) Служит для развлечения участников
 - в) Помогает выучить иностранный язык
9. Культурно-познавательный туризм еще называют: а) Экскурсионным б) Диггерским
- в) Паломническим
10. Формированием туристского продукта (организацией тура, поездки) занимаются в РФ:
- а) турагенты;
 - б) туроператоры;
 - в) туристы.
11. В оптовой продаже турпродукта участвуют в РФ:
- а) турагенты;
 - б) туроператоры;
 - в) туристы.
12. В розничной продаже турпродукта участвуют в РФ:
- а) турагенты;
 - б) туроператоры;
 - в) туристы.
13. Розничная реализация турпродукта осуществляется:
- а) по договору-поручению;
 - б) по договору комиссии;
 - в) по договору о туристском обслуживании.
14. Полное и конкретное описание турпродукта приводится:
- а) в договоре о туристском обслуживании;
 - б) в путевке по форме «ТУР-1»;
 - в) в каталоге турфирмы.

15. Что из приводимого ниже относится к существенным условиям договора о туристском обслуживании:

- а) информация о туроператоре и турагенте (продавце), включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- б) максимальное количество туристов в группе;
- в) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты.

16. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание:

- а) в Гражданском кодексе РФ;
- б) в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- в) в Законе РФ «О защите прав потребителей».

17. Что такое мотивы туризма?

- а) интенсивность посещения дестинации;
- б) психологические и физические потребности людей;
- в) уровень благосостояния населения.

18. Туроператорская деятельность представляет собой:

- а) Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
- б) Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
- в) Деятельность по формированию и продвижению туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

19 Туристский продукт – это:

- а) Право на тур, предназначенное для реализации туристу
- б) Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков
- в) Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия

20. В зависимости от потребности путешествия выделяют:

- а) Туризм с размещением в отелях

б) Конгрессный туризм

в) Транзитный туризм

21. Для технологической карты маршрута характерно следующее:

а) В ней определяются основные показатели маршрута

б) В нее включаются организационные и правовые моменты

в) В ней отражены основные сведения о стране пребывания и принимающей фирме

22. Паспорт маршрута включает в себя:

а) Основные показатели маршрута, даты заездов, места пребывания

б) Условия безопасности туристов на маршруте

в) Организационные и правовые моменты

23. Информационный листок включает в себя:

а) Организационные и правовые моменты

б) Необходимые контактные телефоны для связи с посольством России

в) Условия страхования туристов

24. Памятка для туриста должна содержать информацию о:

а) Программе тура

б) Таможенных правилах

в) Условиях питания

25. Инклюзив-тур – это:

а) Комплексная услуга, включающая в себя весь пакет туристских услуг

б) Набор отдельных туристских услуг

в) Тур, включающий в себя только питание и размещение

26. Заказной тур включает в себя:

а) Только питание и размещение

б) Набор отдельных туристских услуг

в) Набор отдельных туристских услуг

27. При разработке программы обслуживания туристов определяются:

а) Состав экскурсий и перечень достопримечательностей

б) Условия изменения и расторжения договора натуробслуживание

в) Условия страхования туристов

28. В чем заключается гарантийная функция туроператора:

а) Взаимодействие на договорной основе с поставщиками услуг

б) Контроль надежности и качества обслуживания

в) Продвижение и реализация туров потребителям через систему турагентств

30 По технологическому характеру основных туристских услуг выделяют следующих туристские фирмы:

- а) инициативные туристские фирмы
- б) операторы международного въездного туризма;
- в) рецептивные туристские фирмы
- г) средние операторские фирмы

31 Размер финансового обеспечения туроператоров, осуществляющие деятельность в сфере внутреннего и международного туризма:

- а) не менее 10 миллионов рублей
- б) не менее 500 тысяч рублей
- в) не менее 10 миллионов рублей

4. Критерии оценивания экзаменационных заданий

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	1. Содержание ответов полностью раскрывает тему вопроса. 2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии. 3. Изложение текста имеет хорошо выраженный аналитический характер; выводы конкретны, существенны. 4. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	1. Содержание ответов раскрывает тему вопроса, но допущены небольшие неточности. 2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии. 3. Изложение текста имеет незначительные неточности, которые не сказываются на итоговом результате; выводы конкретны. 4. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	1. Содержание ответов не полностью раскрывает тему вопроса. 2. Допущена неграмотность в изложении материала; неумелое использование профессиональной терминологии. 3. Неправильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	1. Студент не знает терминологии; оформление ответов не соответствует требованиям. 2. Общая безграмотность текста; неумение использовать профессиональную терминологию. Большое число ошибок, требуется доскональная проверка результатов. 3. Неправильно распределяет время, не умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Каждое задание оценивается 1 баллом. Оценивание КИМ в целом:

85-100 баллов (оценка «отлично») - 85-100% правильных ответов

70-84 баллов (оценка «хорошо») - 70-84% правильных ответов

50-69 баллов (оценка «удовлетворительно») - 50-69% правильных ответов

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно») - 0-49% правильных ответов

5. Написание курсовой работы: Не предусмотрено.

**Фонд оценочных средств по
МДК 03.01 Организация и сопровождение туристов (по видам
туризма)**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового контроля по МДК 03.01 Организация и сопровождение туристов (по видам туризма) студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
Виды туризма и специфика сопровождения (пешеходный, горный, водный, лыжный, велосипедный, спелео, конный, авто)Особенности маршрутов различных категорий сложности, сезонности, состава групп Классификация естественных препятствий; способы преодоления и требования безопасности Требования к разработке маршрутной документации (технологическая карта, маршрутная книжка, маршрутный лист) Основы ориентирования и навигации; использование карт, компаса, GPS, картографических сервисов	Выбор правильного варианта ответа; правильное установление соответствия	Тест №1-3

Требования безопасности при проведении туристских мероприятий; алгоритмы действий в аварийных ситуациях Принципы оценки рисков, методы идентификации опасностей и минимизации угроз Основы оказания первой помощи и методы транспортировки пострадавших в природной среде		
Умения		
Проектировать нитку маршрута с использованием ГИС и картографических сервисов; разрабатывать тактический план и график движения Определять категорию сложности маршрута по заданным характеристикам Подбирать комплект снаряжения для маршрута заданного вида и категории сложности Составлять продуктовую раскладку и смету расходов Разрабатывать технологическую карту маршрута, маршрутную книжку, маршрутный лист Преодолевать естественные препятствия с использованием специального снаряжения Ориентироваться на местности с	Правильность выполнения операций с картографическими сервисами; точность расчетов; правильность выполнения работ с текстовыми документами Правильность расчетов; правильность определения категории сложности Правильность составления ведомости снаряжения; обоснованность выбора Правильность выполнения практического задания; точность ориентирования	Задача 1-9

использованием карты, компаса, GPS, картографических приложений Оказывать первую помощь при травмах, переохлаждении, тепловом ударе, утоплении, горной болезни Разрабатывать программу маршрута выходного дня (зимний, велосипедный) Проводить инструктаж по технике безопасности для различных видов маршрутов		
Практический опыт		
Разработки маршрутов различных видов туризма и категорий сложности Безопасного сопровождения туристов на маршрутах различных видов Оценки и минимизации рисков при прохождении маршрута Действий по алгоритмам в аварийных ситуациях (потеря участника, травма, ухудшение погоды)	Правильность выполнения работ с текстовыми и графическими документами; полнота пакета документов Правильность выполнения практического задания; соблюдение требований безопасности	10-13

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Оценка задач:

5 баллов - задача выполнена полностью и без ошибок

2 балла - имеются отдельные ошибки в решении задания

Итоговая оценка, количество баллов (всего)

Отлично	– 100-90 баллов
Хорошо	– 89-70 баллов
Удовлетворительно	– 69-50 баллов
Неудовлетворительно	– менее 49 баллов

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение
Персональный компьютер под управлением ОС Windows с Microsoft Office, бланки для фиксации ответов, распечатанные тестовые и кейсовые задания.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тестовые задания

Тест №1

- Основным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики в сфере туризма, является:
 - Министерство экономического развития РФ
 - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)
 - Министерство спорта РФ
 - Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей
- К основным функциям общественных организаций в сфере спортивного туризма (например, ФСТР) НЕ относится:
 - Разработка и утверждение разрядных требований
 - Проведение государственной аккредитации гидов-переводчиков
 - Организация и проведение спортивных соревнований
 - Методическое обеспечение и обучение инструкторов
- Специалист, чьей основной задачей является проведение экскурсий по заранее разработанному маршруту и освещение установленных тем, – это:
 - Гид
 - Экскурсовод
 - Инструктор-проводник
 - Гид-переводчик
- Ключевое отличие инструктора-проводника от гида заключается в том, что инструктор-проводник:
 - Обязательно владеет иностранным языком
 - Имеет право проводить категорийные спортивные походы
 - Работает только с иностранными туристами
 - Занимается исключительно городскими экскурсиями
- Специалист, сопровождающий группу в походе 1-3 категории сложности и несущий ответственность за безопасность и технику прохождения маршрута, – это:
 - Гид
 - Проводник

- c) Экскурсовод
 - d) Менеджер по туризму
6. Какой документ обязательно оформляется для получения разрешения на проведение категорийного спортивного похода?
- a) Туристская путевка
 - b) Маршрутная книжка
 - c) Договор страхования
 - d) Паспорт маршрута
7. Паспорт туристского автобусного маршрута – это документ, который:
- a) Выдается туристу на руки перед поездкой
 - b) Содержит технические характеристики автобуса и схему движения
 - c) Заменяет водительское удостоверение
 - d) Является основанием для получения визы
8. К объективным факторам риска в туризме относится:
- a) Недостаточная подготовка участника
 - b) Внезапное ухудшение погодных условий
 - c) Нарушение дисциплины в группе
 - d) Неправильное принятие решения руководителем
9. Ключевое отличие спортивного похода от рекреационно-оздоровительного заключается в:
- a) Наличии утвержденной Маршрутно-квалификационной комиссией (МКК) маршрутной книжки
 - b) Обязательном использовании палаток
 - c) Продолжительности более 5 дней
 - d) Наличии иностранных туристов в группе
10. Комбинированный туристский маршрут – это маршрут, который:
- a) Сочетает посещение нескольких стран
 - b) Включает элементы двух и более видов туризма (например, пеший + водный)
 - c) Организуется совместно двумя туроператорами
 - d) Предназначен для семей с детьми

Тест №2

1. К какой категории сложности будет отнесен пеший поход продолжительностью 10 дней, протяженностью 150 км?
- a) Поход выходного дня (ПВД)
 - b) I категория сложности
 - c) II категория сложности
 - d) III категория сложности
2. Контроль качества экскурсионного обслуживания со стороны туроператора может включать:

- a) Анализ отзывов туристов и отчетов сопровождающих
- b) Проверку лицензии экскурсовода
- c) Сравнение фактического маршрута с программой тура
- d) Все перечисленное

3. При организации автобусного тура контроль качества транспортных услуг НЕ включает проверку:

- a) Наличия у водителя необходимой категории прав и тахографа
- b) Соответствия модели автобуса заявленной в договоре
- c) Личных качеств водителя (семейное положение, хобби)
- d) Наличия действующего страхового полиса (ОСАГО/КАСКО)

4. Какая комиссия в структуре Федерации спортивного туризма России (ФСТР) отвечает за проверку и утверждение маршрутов категорийных походов?

- a) Детско-юношеская комиссия
- b) Маршрутно-квалификационная комиссия (МКК)
- c) Комиссия по слетам и соревнованиям
- d) Комиссия по безопасности

5. Что является ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ элементом инструктажа группы перед пешим походом выходного дня?

- a) Разбор основ топографии и ориентирования
- b) Объявление контрольного времени возвращения и экстренных телефонов
- c) Проверка навыков оказания первой помощи у каждого участника
- d) Распределение финансовых расходов между участниками

6. При выборе места для бивака в зимних условиях приоритетным является:

- a) Близость к источнику воды
- b) Защищенность от ветра и лавинной опасности
- c) Наличие дров для костра
- d) Живописный вид

7. При организации бивака в жаркую погоду место для лагеря следует выбирать:

- a) На открытом, прогреваемом солнцем склоне
- b) В глубине хвойного леса без сквозняков
- c) В тени, с учетом возможного ночного бриза у водоема
- d) Как можно ближе к автомобильной дороге

8. Перед водным походом на байдарках инструктаж по безопасности должен обязательно включать:

- a) Правила пользования спиртными напитками на маршруте
- b) Технику гребли и порядок действий при опрокидывании судна
- c) Особенности рыбалки в данном районе
- d) Все перечисленное

9. Что является основной задачей руководителя группы при координации движения на маршруте?

- a) Обеспечить максимальную скорость прохождения группы
- b) Поддерживать постоянную радиосвязь со спасателями
- c) Соблюдать заданный темп, не допуская растягивания группы и потери участников из виду
- d) Рассказывать интересные истории для поддержания настроения

10. Алгоритм действий руководителя при потере участника в лесу на маршруте ПВД включает следующую последовательность:

- 1. Немедленно организовать поиск на месте
 - 2. Остановить группу, точно установить, кто и когда видел пропавшего последний раз
 - 3. Сообщить в службу спасения (МЧС)
- a) 1-2-3
 - b) 2-1-3
 - c) 3-2-1
 - d) 2-3-1

Тест №3

1. При оказании первой доврачебной помощи пострадавшему с подозрением на перелом конечности необходимо:

- a) Попытаться вправить кость
- b) Дать обезболивающее из групповой аптечки
- c) Обездвижить (иммобилизировать) поврежденную конечность с помощью шины
- d) Растереть конечность для улучшения кровообращения

2. Первое, что должен сообщить руководитель группы при звонке в службу спасения (МЧС по номеру 112 или 101):

- a) Имена и паспортные данные всех участников
- b) Суть происшествия и точное место (координаты, ориентиры)
- c) Требуемую сумму для организации спасательных работ
- d) Номер страхового полиса туроператора

3. К субъективным факторам риска, зависящим от участника похода, относится:

- a) Снежная лавина
- b) Внезапный паводок на реке
- c) Самоуверенность и переоценка своих сил
- d) Геомагнитная буря

4. «Психология безопасного туризма» предполагает, что руководитель группы должен:

- a) Создавать в группе атмосферу безусловного подчинения его решениям
- b) Формировать у участников ответственное отношение к собственной безопасности и безопасности группы
- c) Скрывать от группы реальные трудности маршрута
- d) Полностью брать на себя все бытовые заботы, освобождая участников

5. Какова минимальная протяженность пешеходного маршрута II категории сложности?
- A) 100 км
B) 120 км
C) 140 км
D) 170 км
6. Какой тип препятствия относится к локальным?
- A) Болото
B) Лесной массив
C) Перевал
D) Осыпной склон протяженностью 5 км
7. Какова категория трудности перевала, требующего использования веревки для страховки на снежно-ледовых участках?
- A) н/к
B) 1А
C) 1Б
D) 2А
8. Какой угол (в градусах) между направлением на север и направлением на заданный объект называется азимутом?
- A) 0–90°
B) 0–180°
C) 0–360°
D) 0–270°
9. Какова оптимальная дистанция между участниками при движении по лавиноопасному склону?
- A) 3–5 м
B) 10–20 м
C) 30–50 м
D) 100–150 м
10. Каковы первоочередные действия при попадании участника в лавину?
- A) Начать поиск через 30 минут
B) Остановиться и визуально осмотреть склон
C) Отметить место последнего визуального контакта и начать поиск по сигналу биперов
D) Бежать за помощью в ближайший населенный пункт

Задачи

Задача 1. Проектирование нитки маршрута и разработка тактического плана

Условие:

Разработайте нитку маршрута и тактический план для пешеходного похода II категории сложности в выбранном районе (по согласованию с преподавателем). Продолжительность – 6 дней, состав группы – 8 человек.

Задание:

Выберите район и обоснуйте выбор. Спроектируйте нитку маршрута по дням (протяженность, набор высоты). Составьте график движения (время старта, привалы, ночлеги). Рассчитайте хронометраж. Определите места ночлегов и источники воды. Опишите препятствия на маршруте. Укажите аварийные выходы. Нанесите нитку маршрута на карту-схему.

Задача 2. Определение категории сложности маршрута

Условие:

Проанализируйте характеристики маршрута и определите его категорию сложности.

Характеристики маршрута:

Вид туризма: пешеходный

Протяженность: 130 км

Продолжительность: 9 дней

Перевалы: 1А (2 шт.), 1Б (1 шт.)

Высота: до 2800 м

Задание:

Сравните протяженность и продолжительность с нормативными требованиями. Оцените наличие и категорию препятствий. Определите категорию сложности маршрута. Обоснуйте свой вывод.

Задача 3. Подбор комплекта снаряжения

Условие:

Подберите комплект снаряжения для горного похода IV категории сложности (Кавказ, август, 10 дней, группа 8 человек).

Задание:

Составьте ведомость личного снаряжения (не менее 15 позиций). Составьте ведомость группового снаряжения (не менее 10 позиций). Составьте ведомость специального снаряжения (веревки, ледорубы, кошки, каски). Составьте ведомость ремнабора и аптечки. Рассчитайте примерный вес снаряжения на одного участника. Обоснуйте выбор ключевых позиций.

Задача 4. Составление продуктовой раскладки и сметы расходов

Условие:

Составьте продуктовую раскладку и смету расходов для пешеходного похода II категории сложности (7 дней, группа 8 человек).

Задание:

Составьте меню на каждый день (завтрак, обед, ужин, перекусы). Рассчитайте необходимое количество продуктов на группу (в кг). Рассчитайте калорийность суточного рациона на 1 человека. Составьте смету расходов (транспорт, питание, проживание, амортизация снаряжения, непредвиденные расходы). Рассчитайте стоимость на 1 участника.

Задача 5. Разработка технологической карты маршрута

Условие:

Разработайте технологическую карту для пешеходного маршрута по заданным характеристикам (по выбору студента или по заданию преподавателя).

Задание:

Заполните титульный лист (название, вид туризма, категория сложности, район, сроки). Сформулируйте цель и задачи маршрута. Составьте нитку маршрута (таблица с указанием

объектов, расстояний, времени). Рассчитайте хронометраж. Опишите препятствия. Укажите аварийные выходы. Нанесите нитку маршрута на карту-схему.

Задача 6. Преодоление естественных препятствий (ситуационная задача)

Условие:

Группа из 8 человек подходит к горной реке. Ширина – 30 м, скорость течения – 2 м/с, глубина – до 1,2 м, температура воды – +6°C. В группе есть 30 м веревки, карабины, альпенштоки.

Задание:

Оцените опасности и выберите способ переправы. Разработайте пошаговый алгоритм действий. Распределите роли в группе (кто страхует, кто идет первым). Обоснуйте выбор способа страховки. Что делать при срыве участника в воду?

Задача 7. Ориентирование на местности

Условие:

Вам необходимо определить азимут на заданный объект и проложить маршрут по топографической карте.

Задание:

Определите азимут от точки А до точки Б по топографической карте (предоставляется преподавателем). Проложите маршрут на карте между 4–5 точками. Рассчитайте расстояние и время движения между точками. Определите координаты заданной точки.

Задача 8. Оказание первой помощи (ситуационная задача)

Условие:

На маршруте участник поскользнулся на мокрых камнях и получил закрытый перелом голени. Группа находится в 15 км от ближайшего населенного пункта, связи нет.

Задание:

Определите признаки закрытого перелома голени. Разработайте алгоритм оказания первой помощи. Выберите способ иммобилизации (шинирования) из подручных средств. Опишите способ транспортировки пострадавшего. Что делать, если пострадавший в шоковом состоянии?

Задача 9. Разработка маршрута выходного дня

Условие:

Разработайте программу велопохода выходного дня (1 день, без ночевки) для группы 8 человек.

Задание:

Выберите район и обоснуйте выбор. Спроектируйте нитку маршрута (протяженность 40–60 км). Составьте программу дня (сбор, старт, привалы, обед, финиш). Рассчитайте хронометраж. Составьте список снаряжения. Составьте продуктовую раскладку. Составьте смету расходов.

Задача 10. Разработка полного пакета маршрутной документации

Условие:

Разработайте полный пакет маршрутной документации для пешеходного похода II категории сложности (по выбору студента или по заданию преподавателя).

Задание:

Технологическая карта маршрута Маршрутная книжка. Маршрутный лист – для некатегорийной части похода. Схема маршрута (карта-схема).

Задача 11. Безопасное сопровождение туристов на маршруте (ситуационная задача)

Условие:

При движении по горному маршруту резко ухудшилась погода (начался снегопад, видимость снизилась до 10 м). Группа находится на перевале 1Б к.с.

Задание:

Оцените риски текущей ситуации. Примите решение: продолжать движение или возвращаться. Разработайте алгоритм действий группы. Как организовать страховку в условиях плохой видимости? Какое снаряжение необходимо использовать в данной ситуации?

Задача 12. Оценка и минимизация рисков

Условие:

Проанализируйте маршрут (по выбору студента) и выявите основные риски. Разработайте меры по их минимизации.

Задание:

Перечислите потенциальные риски (не менее 5). Для каждого риска оцените вероятность и серьезность последствий. Разработайте меры профилактики для каждого риска. Разработайте план действий при реализации каждого риска.

Задача 13. Действия в аварийной ситуации

Условие:

Во время сплава по реке один из катамаранов перевернулся на пороге III к.с. Два участника оказались в воде. Остальные на других катамаранах.

Задание:

Оцените масштаб аварийной ситуации. Разработайте алгоритм действий группы. Как организовать спасение упавших в воду? Как организовать спасение снаряжения? Что делать после спасения всех участников?

**Фонд оценочных средств по
МДК 04.01 Организационное обеспечение и оказание экскурсионных услуг**

I ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для итогового контроля по МДК 04.01 Организационное обеспечение и оказание экскурсионных услуг студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Время выполнения заданий – 2 академических часа

1.2 Инструменты для оценки

Предмет оценки	Критерии оценки	Типы заданий, количество заданий, номера заданий
Знания		
Классификация и виды экскурсионных услуг; типы экскурсий, их характеристика Нормативно-правовая база экскурсионной деятельности (ФЗ «Об основах туристской деятельности», Правила оказания экскурсионных услуг, ГОСТы) Структура и содержание технологической карты экскурсии; требования к оформлению документации Методические приемы показа и рассказа в экскурсии; классификация приемов Типы «сложных» экскурсантов и стратегии работы с ними; основы конфликтологии Возрастные особенности	Выбор правильного варианта ответа	Тест №1-4

различных категорий экскурсантов (дети, пожилые, иностранцы, лица с ОВЗ) Принципы составления контрольного и индивидуального текста экскурсии		
Умения		
Разрабатывать технологическую карту экскурсии в соответствии с требованиями Составлять контрольный и индивидуальный текст экскурсии, адаптировать под целевую аудиторию Комплектовать «портфель экскурсовода», подбирать и систематизировать наглядные материалы Проектировать экскурсионный маршрут с использованием картографических сервисов, рассчитывать хронометраж Применять методические приемы показа и рассказа при проведении фрагмента экскурсии Адаптировать экскурсионный текст для детской аудитории с учетом возрастных особенностей Разрешать конфликтные и нестандартные ситуации при	Правильность выполнения практического задания Правильность выполнения работ с текстовыми документами Правильность выполнения работ с картографическими сервисами Правильность выполнения работ с графическими документами	Задача 1-8

проведении экскурсии Разрабатывать памятку экскурсовода по работе с туристами с ОВЗ		
Практический опыт		
Демонстрации фрагмента экскурсии с применением различных методических приемов Разрешения смоделированных конфликтных ситуаций («сложный экскурсант») Составления полного пакета документации для экскурсии (технологическая карта, тексты, портфель)	Правильность выполнения практического задания Правильность выполнения работ с текстовыми и графическими документами	Задача 8-11

1.3 Интерпретация результатов

Оценка тестовых заданий:

1 балл за правильный ответ

Оценка задач:

5 баллов - задача выполнена полностью и без ошибок

2 балла - имеются отдельные ошибки в решении задания

Итоговая оценка, количество баллов (всего)

Отлично – 100-90 баллов

Хорошо – 89-70 баллов

Удовлетворительно – 69-50 баллов

Неудовлетворительно – менее 49 баллов

1.4 Материально-техническое и информационное обеспечение

Персональный компьютер под управлением ОС Windows с Microsoft Office, бланки для фиксации ответов, распечатанные тестовые и кейсовые задания.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тестовые задания

Тест №1.

1. Согласно ГОСТ Р 50690-2000, экскурсионная услуга – это:

- A) Комплекс услуг по размещению и перевозке туристов
- B) Туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов/экскурсантов, включая разработку и проведение экскурсий
- C) Деятельность по организации досуга и развлечений
- D) Услуга по временному размещению туристов

2. Какой признак НЕ является обязательным для экскурсии?

- A) Наличие экскурсовода (гида)
- B) Наличие экскурсионной группы
- C) Проживание в месте временного пребывания более 24 часов
- D) Заранее определенная тема и маршрут

3. Основное отличие экскурсанта от туриста заключается в:

- A) Цели путешествия
- B) В длительности путешествия
- C) Способе передвижения
- D) Возрасте участников

4. Какая функция экскурсии реализуется через показ исторических мест, памятников культуры и архитектуры?

- A) Развлекательная
- B) Познавательная
- C) Коммерческая
- D) Рекламная

5. Экскурсант – это гражданин, посещающий место временного пребывания в познавательных целях:

- A) На срок более 24 часов с ночевкой
- B) На срок менее 24 часов без ночевки
- C) На срок до 7 дней с ночевкой
- D) На любой срок с обязательным размещением в гостинице

6. К субъектам туристской индустрии НЕ относятся:

- A) Туроператоры
- B) Турагенты
- C) Средства размещения
- D) Туристы

7. К объектам туристской индустрии относятся:

- A) Только природные ресурсы

- В) Туристские ресурсы, объекты показа, инфраструктура, транспортные средства, принадлежащие субъектам туристической индустрии
- С) Исключительно гостиницы
- Д) Только музеи и театры

8. По способу передвижения экскурсии делятся на:

- А) Автомобильные, автобусные, водные, комбинированные
- В) Пешеходные, транспортные, комбинированные
- С) Трассовые, пешеходные, комбинированные
- Д) Городские и загородные

9. Какие критерии оценки экскурсионных объектов выделяют?

- А) Только историческую ценность
- В) Познавательную ценность, известность, необычность, выразительность, сохранность
- С) Эстетическую привлекательность
- Д) Исключительно доступность для транспорта

10. По содержанию экскурсии подразделяются на:

- А) Пешеходные и транспортные
- В) Обзорные и тематические
- С) Индивидуальные и групповые
- Д) Дневные и ночные

11. Что характерно для обзорной экскурсии?

- А) Раскрытие одной узкой темы
- В) Многоплановый показ различных объектов, дающий общее представление о городе, регионе
- С) Посещение исключительно музеев
- Д) Проведение только для специалистов

12. К какому виду экскурсий относится экскурсия «Архитектурный модерн Москвы»?

- А) Обзорная
- В) Тематическая (архитектурно-градостроительная)
- С) Производственная
- Д) Развлекательная

13. Для какой экскурсии характерно раскрытие подтем с единым стержнем, требующее от экскурсовода глубоких знаний в узкой области, а не широкого охвата фактов?

- А) Обзорная экскурсия по историческому центру города для иностранных туристов.
- В) Трассовая экскурсия по пути следования туристического автобуса.
- С) Тематическая экскурсия «Фрески Ферапонтова монастыря» для искусствоведов.
- Д) Интерактивная экскурсия-квест по мотивам народных сказок.

14. Какая экскурсия НЕ является тематической в строгом смысле слова, а представляет собой разновидность обзорной?

- A) Экскурсия «Промышленная архитектура заводов начала XX века».
- B) Экскурсия «Москва купеческая» по особнякам и торговым домам.
- C) Экскурсия «Первый раз в Париже», знакомящая с Эйфелевой башней и Лувром.
- D) Экскурсия «Монументы славы» по местам воинской доблести города.

15. Что относится к туристско-рекреационным ресурсам?

- A) Природные, исторические, социокультурные объекты, способные удовлетворять туристские потребности
- B) Только гостиницы и отели
- C) Исключительно транспортная инфраструктура
- D) Только музеи и театры

16. К природным рекреационным ресурсам относятся:

- A) Музеи и выставочные залы
- B) Промышленные предприятия
- C) Ландшафты, реки, озера, морские побережья, минеральные источники, заповедники
- D) Торговые центры

17. Что означает термин «рекреация»?

- A) Путешествие
- B) Работа
- C) Обучение
- D) Восстановление сил, отдых, оздоровление

Тест №2.

1. Основным федеральным законом, регулирующим отношения в сфере экскурсионной деятельности как части туризма, является:

- a) ФЗ № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- b) ФЗ № 54 «О применении контрольно-кассовой техники»
- c) ФЗ № 325 «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»
- d) ФЗ № 184 «О техническом регулировании»

2. К субъектам рынка экскурсионных услуг НЕ относится:

- a) Туроператор, разрабатывающий и реализующий экскурсионные туры
- b) Турагент, продающий экскурсионные пакеты
- c) Аккредитованный экскурсовод
- d) Памятник архитектуры, посещаемый в ходе экскурсии

3. Теоретической основой организации экскурсионной деятельности является:

- a) Исключительно практический опыт гидов
- b) Экскурсоведение как научная дисциплина
- c) Маркетинговые стратегии продаж
- d) Архитектурное проектирование

4. Экскурсия – это:

- a) Процесс показа достопримечательностей с целью их продажи

- b) Индивидуальная поездка с личным гидом
- c) Целенаправленный наглядный процесс познания окружающего мира, построенный на заранее подобранных объектах
- d) Любая прогулка по исторической части города

5. Первым этапом проектирования новой экскурсии является:

- a) Объезд маршрута
- b) Выбор темы и формулировка названия
- c) Составление библиографического списка
- d) Определение техники ведения

6. Цель экскурсии – это:

- a) Подробное техническое описание каждого объекта
- b) То, ради чего показываются объекты, общая направленность экскурсии (например, воспитание патриотизма)
- c) Пошаговый хронометраж маршрута
- d) Список всех методических приемов

7. К какому этапу проектирования экскурсии относится составление карточки (паспорта) экскурсионного объекта?

- a) Отбор и изучение экскурсионных объектов
- b) Определение методических приемов
- c) Подготовка контрольного текста
- d) Составление маршрута

8. «Портфель экскурсовода» – это:

- a) Личная сумка экскурсовода с документами
- b) Набор методических пособий для стажеров
- c) Комплект наглядных пособий (фотографии, карты, схемы), используемых во время экскурсии
- d) Список рекомендованной литературы по теме

9. Какой методический прием относится к приемам показа?

- a) Цитирование
- b) Описание
- c) Прием зрительной реконструкции
- d) Прием вопросов-ответов

10. Контрольный текст экскурсии – это:

- a) Примерный перечень фраз и шуток для экскурсовода
- b) Утвержденный, выверенный по содержанию и хронометражу материал, раскрывающий тему полностью
- c) Индивидуальные заметки каждого экскурсовода
- d) Краткий план-схема маршрута

Тест №3.

1. Техника проведения экскурсии включает в себя:
 - a) Только навыки ораторского искусства
 - b) Логические переходы между объектами и подтемами
 - c) Организационные аспекты: расстановку группы у объекта, соблюдение времени, пользование аппаратурой
 - d) Исключительно знание истории
2. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию предполагает:
 - a) Установление единой цены для всех
 - b) Учет особенностей аудитории (возраст, интересы, уровень подготовки) при подаче материала
 - c) Проведение экскурсий только для иностранных туристов
 - d) Использование одинаковых методических приемов для всех групп
3. Ключевая особенность производственной экскурсии:
 - a) Демонстрация действующих технологических процессов и условий труда
 - b) Рассказ о мифах и легендах местности
 - c) Осмотр исключительно памятников религиозной архитектуры
 - d) Акцент на природные ландшафты
4. При подготовке музейной экскурсии, в отличие от городской обзорной, особое внимание уделяется:
 - a) Логическим переходам между улицами
 - b) Изучению и отбору конкретных экспонатов в залах музея
 - c) Организации транспортного обслуживания
 - d) Составлению карты маршрута по городу
5. Особенность организации экскурсионного обслуживания в крупных музеях часто включает:
 - a) Полную свободу в выборе маршрута по залам для любого гида
 - b) Обязательное использование радиооборудования (наушников) для групп
 - c) Отказ от предварительного бронирования экскурсий
 - d) Проведение экскурсий только научными сотрудниками музея
6. Какой этап проектирования экскурсии предполагает «привязку» текста и методических приемов к конкретным точкам на местности?
 - a) Составление библиографического списка
 - b) Объезд (обход) маршрута
 - c) Определение цели и задач
 - d) Выбор темы
7. Какой методический прием из перечисленных относится к приемам рассказа?
 - a) Прием локализации событий
 - b) Прием панорамного показа
 - c) Прием предварительного осмотра

d) Прием зрительного сравнения

8. К средствам показа экскурсионных объектов НЕ относятся:

- a) Сами экскурсионные объекты (здания, памятники)
- b) Наглядные пособия из «портфеля экскурсовода»
- c) Личные мнения и домыслы экскурсовода, не подтвержденные фактами
- d) Демонстрация макетов или моделей на месте утраченного объекта

9. При определении методических приемов проведения экскурсии учитывается:

- a) Только пожелания заказчика
- b) Характеристики объектов, тема экскурсии, состав группы
- c) Исключительно время суток проведения экскурсии
- d) Стоимость услуг экскурсовода

10. Основное правило при составлении маршрута экскурсии:

- a) Объекты показываются в хронологической или логической последовательности событий
- b) Маршрут должен быть максимально длинным, чтобы оправдать стоимость
- c) Объекты должны располагаться как можно дальше друг от друга
- d) На маршруте не должно быть более трех объектов показа

Тест №4

1. Какое требование является обязательным для экскурсионного объекта, чтобы его можно было включить в маршрут?

- a) Наличие удобной парковки для автобуса
- b) Платный вход для туристических групп
- c) Познавательная ценность и сохранность, связь с темой экскурсии
- d) Наличие сувенирной лавки рядом

2. При подготовке индивидуального текста экскурсовод должен ориентироваться прежде всего на:

- a) Контрольный текст и собственную эрудицию
- b) Инструкции турагента по продажам
- c) Мнение водителя автобуса
- d) Погодные условия в день экскурсии

3. Какой прием показа используется, когда экскурсовод предлагает группе представить исторический облик площади, на которой сейчас стоят современные здания?

- a) Прием репортажа
- b) Прием зрительной реконструкции
- c) Прием абстрагирования
- d) Прием дискуссии

4. Главная задача логического перехода в экскурсии — это:

- a) Дать время группе отдохнуть при движении к следующему объекту
- b) Связать по смыслу содержание предыдущей подтемы с последующей
- c) Сообщить точное расстояние до следующей остановки
- d) Собрать группу после свободного осмотра объекта

5. При подготовке экскурсии для школьников младших классов наиболее важно:

- a) Использовать сложную терминологию для расширения словарного запаса
 - b) Включить максимальное количество исторических дат и фактов
 - c) Применять игровые элементы, загадки, диалоговые формы
 - d) Проводить экскурсию в максимально быстром темпе
6. Специфика производственной экскурсии на действующее предприятие включает:
- a) Полный запрет на фото- и видеосъемку
 - b) Обязательный инструктаж по технике безопасности на территории
 - c) Проведение экскурсии только в выходные дни
 - d) Отсутствие необходимости согласовывать маршрут с администрацией
7. Какой этап методической разработки экскурсии следует сразу после объезда маршрута?
- a) Составление библиографии
 - b) Расчет стоимости экскурсии
 - c) Написание контрольного и индивидуальных текстов
 - d) Реклама и продвижение экскурсии
8. Техника ведения экскурсии предполагает, что экскурсовод во время показа объекта должен располагаться:
- a) Спинной к объекту, лицом к группе
 - b) Боком к объекту, вполоборота к группе, чтобы видеть и объект, и экскурсантов
 - c) Лицом к объекту, спиной к группе
 - d) В произвольном положении по своему усмотрению

Задачи

Задача 1. Разработка технологической карты экскурсии

Условие:

Разработайте технологическую карту экскурсии по теме «Архитектурное наследие города N» продолжительностью 2–2,5 часа.

Задание: Определите вид экскурсии (пешеходная / автобусная). Сформулируйте цель и задачи экскурсии. Выберите не менее 4–5 объектов показа. Составьте маршрут и рассчитайте хронометраж (время осмотра и переходов). Укажите методические приемы показа и рассказа для каждого объекта. Оформите технологическую карту в виде таблицы.

Задача 2. Составление контрольного и индивидуального текста

Условие:

Для одного из объектов, включенных в технологическую карту (Задача 1), составьте контрольный и индивидуальный текст рассказа.

Задание: Составьте контрольный текст (полный, выверенный, 200–300 слов). Составьте индивидуальный текст (адаптированный под устную речь, 1,5–2 минуты произнесения). Укажите, какие изменения были сделаны при адаптации (лексика, синтаксис, эмоциональные элементы).

Задача 3. Комплектование портфеля экскурсовода

Условие:

Для экскурсии, разработанной в Задаче 1, составьте опись портфеля экскурсовода.

Задание: Подберите наглядные материалы для каждого объекта (не менее 10 позиций). Составьте опись портфеля в виде таблицы (№, наименование материала, тип, привязка к объекту, назначение). Обоснуйте необходимость включения каждого материала. Приложите изображения (скриншоты, ссылки) подобранных материалов.

Задача 4. Проектирование маршрута с использованием картографических сервисов

Условие:

Используя Яндекс.Карты или Google Maps, спроектируйте маршрут для экскурсии (по теме из Задачи 1).

Задание: Постройте маршрут между выбранными объектами. Рассчитайте расстояния и время передвижения (пешком или на транспорте). Отметьте на карте точки остановок и объектов показа. Сделайте скриншот карты-схемы. Заполните хронометражную таблицу.

Задача 5. Демонстрация фрагмента экскурсии с применением методических приемов

Условие:

Подготовьте и продемонстрируйте фрагмент экскурсии (3–5 минут) по одному из объектов.

Задание: Выберите объект из разработанного маршрута. Примените не менее 2 приемов показа и 2 приемов рассказа. Обеспечьте контакт с группой (однокурсники играют роль экскурсантов). Соблюдайте хронометраж.

Задача 6. Адаптация текста для детской аудитории

Условие:

Адаптируйте контрольный текст (из Задачи 2) для детей 7–9 лет.

Задание: Проанализируйте исходный текст, выделите ключевую информацию. Упростите лексику и синтаксис (короткие предложения, простые слова). Добавьте игровые элементы (вопросы, загадки, сравнения). Сократите объем до 70–80% от исходного. Оформите адаптированный текст.

Задача 7. Решение ситуационной задачи «Сложный экскурсант»

Условие:

Вам предлагается описание конфликтной ситуации. Необходимо проанализировать ее и предложить решение.

Ситуация:

Во время экскурсии один из экскурсантов постоянно перебивает экскурсовода,

задает вопросы не по теме, комментирует рассказ. Другие экскурсанты начинают раздражаться.

Задание: Определите тип «сложного» экскурсанта. Предложите стратегию поведения экскурсовода. Разработайте 2–3 скрипта (фразы) для общения. Предложите профилактические меры.

Задача 8. Разработка памятки по работе с туристами с ОВЗ

Условие:

Разработайте памятку экскурсовода по работе с одной из категорий туристов с ОВЗ (нарушение зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата или ментальные нарушения).

Задание: Опишите особенности восприятия и передвижения данной категории. Сформулируйте правила общения (этикет). Укажите особенности проведения экскурсии. Приведите примеры корректных и некорректных фраз. Составьте краткий чек-лист (5–7 пунктов).

Задача 9. Разрешение конфликтной ситуации (ролевая игра)

Условие:

Проведите ролевую игру «Экскурсовод и агрессивный экскурсант» (смоделированная ситуация).

Ситуация:

Экскурсант недоволен тем, что экскурсия не соответствует его ожиданиям, говорит на повышенных тонах, требует вернуть деньги.

Задание: Продемонстрируйте фрагмент взаимодействия с «агрессивным» экскурсантом (2–3 минуты). Примените эффективные стратегии поведения (сохранение спокойствия, эмпатия, предложение решения). Завершите взаимодействие конструктивно.

Задача 10. Разработка приемов активизации внимания

Условие:

Разработайте 3–4 приема активизации внимания для указанной группы экскурсантов.

Варианты групп (на выбор):

Дети 7–9 лет (начало экскурсии)

Взрослая группа (середина экскурсии, спад внимания)

Пожилые люди (конец экскурсии)

Задание: Опишите ситуацию и тип группы. Разработайте 3–4 приема (речевые, игровые, наглядные, организационные). Для каждого приема приведите пример фразы или действия. Обоснуйте выбор приемов.

Задача 11. Составление полного пакета документации для экскурсии

Условие:

Составьте полный пакет документации для разработанной экскурсии.

Задание: Технологическая карта экскурсии. Контрольный и индивидуальный текст. Портфеля экскурсовода. Карта-схема маршрута. Памятка экскурсовода по работе с определенной категорией туристов.