

ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации

Организатор экскурсий (5 уровень квалификации)

Состав примера оценочных средств

Раздел	страница
1. Наименование квалификации и уровень квалификации	3
2. Номер квалификации	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	4
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	9
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	11
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	13
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	14
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена	43
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	46
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	54
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии)	54

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:
Организатор экскурсий (5 уровень квалификации)

2. Номер квалификации:
04.00500.02

3. Профессиональный стандарт:
«Экскурсовод (гид)». Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.08.2014 г. № 539н

4. Вид профессиональной деятельности:
Экскурсионная деятельность

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
Функции структурных подразделений	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа: 37, 38, 39, 54, 67, 79, 80, 81, 82,
Содержание и правила проведения экскурсий	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа: 30, 48, 49, 50, 55, 57, 89, 91,
Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа: 1, 3, 4, 5, 8, 22, 23, 32, 33, 34, 35, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 51, 52, 56, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 68, 72, 73, 75, 77, 78, 83, 84, 95, 96, 97, 98
Формы и методы проведения экскурсий	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа: 53, 58, 59, 60, 99, 100

Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа: 2, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 36, 45, 69, 70, 71, 74, 76, 85, 86, 87, 88, 90, 92, 93, 94
---	---	---

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

количество заданий с выбором ответа: 100;

количество заданий с открытым ответом: 0;

количество заданий на установление соответствия: 0;

количество заданий на установление последовательности: 0;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 90 минут.

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
Анализ программ экскурсий	1. Подобранный экскурсионный тур отвечает запросу клиента <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i> Максимальное количество баллов – 5.	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 1
Определение потребностей экскурсантов в экскурсионных услугах Планирование экскурсионных маршрутов	1. Разработано коммерческое предложение а. Содержание коммерческого предложения отвечает критериям заявки <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i> б. Достоверность информации <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i> Максимальное количество баллов – 10.	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 1

<p>Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам</p>	<p>1. Заполнен договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом. <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. Осуществлен правильный расчет итоговой стоимости продукта <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 15.</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 1</p>
<p>Составлять программы обслуживания</p>	<p>Оформлена программа обслуживания тура. <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 10.</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 1</p>
<p>Информировать экскурсоводов и экскурсантов об экскурсиях, о правилах поведения на объектах показа</p>	<p>1. Подготовлена презентация MS PowerPoint продукта для клиента. а. Соблюдена логическая последовательность слайдов <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i> б. Дизайн презентации: читаемый шрифт, корректно выбраны цветовые решения. <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i> в. Содержательность презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i> г. Культура речи во время устного представления презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i> д. Соблюдение отведенного времени на устное представление презентации (8 минут) <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 5.</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 1</p>
<p>Разработка экскурсионных программ обслуживания</p>	<p>1. Запросы клиента определены корректно. <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. Разработана оптимальная транспортная схема <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>3. Подобраны средства размещения и оптимальный режим питания корректно <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку</i></p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 2</p>

	<p><i>снимается по 2 балла.</i></p> <p>4. Рассчитана себестоимость и стоимость тура на группу и на 1 человека <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>5. Подобраны экскурсионные объекты в соответствии с характеристиками, запросом клиента <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>6. Разработана схема маршрута <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>7. Разработана аннотация тура на русском и иностранном языке в письменном виде (MS Word) <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>8. Подготовлена презентация MS PowerPoint продукта для клиента.</p> <p>а. Соблюдена логическая последовательность <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i></p> <p>б. Дизайн презентации: читаемый шрифт, корректно выбраны цветовые решения. <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i></p> <p>в. Содержательность презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>г. Культура речи во время устного представления презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>д. Соблюдение отведенного времени на устное представление презентации (8 минут) <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 55.</p>	
<p>Разработка экскурсионных программ обслуживания</p>	<p>1. Разработана карта-схема маршрута <i>Выполнено верно: 15 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. Разработана технологическая карта маршрута <i>Выполнено верно: 15 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 3</p>

	<p>3. Проведен расчет стоимости разработанного маршрута <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>4. Представлена презентация MS PowerPoint а. Соблюдена логическая последовательность слайдов <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i> б. Дизайн презентации: читаемый шрифт, корректно выбраны цветовые решения. <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i> в. Содержательность презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i> г. Культура речи во время устного представления презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i> д. Соблюдение отведенного времени на устное представление презентации (8 минут) <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 30.</p>	
<p>Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе</p>	<p>Предложенная экскурсионная программа отвечает современным требованиям экскурсионного рынка: в качестве доказательств актуальности разработанной экскурсионной программы используются статистические данные, прогнозы и тенденции рынка <i>Шкала оценки:</i> «2 балла» - приводятся актуальные и достоверные результаты исследований, прогнозы, статистические данные, соискатель мотивированно использует их для доказательства актуальности и наличия спроса на разработанный маршрут. «1 балл» - в приводимых в качестве доказательной базы результатов исследований, прогнозов, статистических данных присутствует некорректность. «0 баллов» - отсутствует доказательная база в виде результатов исследований, прогнозов, статистических данных при презентации разработанного маршрута.</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 3</p>

<p>Разработка форм и методов проведения экскурсий</p>	<p>Разработана интерактивная программа</p> <p>а. Разработанная интерактивная программа соответствует теме, концепции программы, характеристикам целевой аудитории. «2 балла» - в полной мере, «1 балл» - частично, «0 баллов» - полностью не соответствует.</p> <p>б. Демонстрируется знание современных форм и методов проведения экскурсий. Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</p> <p>Максимальное количество баллов – 3.</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 3</p>
<p>Изучать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов</p> <p>Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе</p>	<p>1. Определена целевая аудитория Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</p> <p>2. Определена характеристика турпродукта Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</p> <p>3. Описаны конкурентные преимущества турпродукта Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</p> <p>Максимальное количество баллов – 15.</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 4</p>
<p>Планирование программ экскурсий</p>	<p>1. Отобраны on-line и off-line инструменты продвижения Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</p> <p>2. Представлен план-график продвижения Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</p> <p>3. Представлен бюджет на реализацию выбранных мероприятий Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</p> <p>4. Представлено техническое задание для рекламного агентства Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</p> <p>5. Представлена презентация MS PowerPoint а. Соблюдена логическая последовательность</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 4</p>

	<p>слайдов <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i></p> <p>б. Дизайн презентации: читаемый шрифт, корректно выбраны цветовые решения. <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i></p> <p>в. Содержательность презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>г. Культура речи во время устного представления презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>д. Соблюдение отведенного времени на устное представление презентации (8 минут) <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 25.</p>	
--	--	--

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

а) материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

- аудитория площадью, достаточной для размещения персональных столов (один стол для одного соискателя) для соискателей, персональные компьютеры с доступом к интернету в количестве, соответствующем количеству соискателей, одновременно проходящих профессиональный экзамен (не менее 5). Аудитория оборудована системой видеонаблюдения с возможностью он-лайн трансляции и осуществления записи.

- в случае использования бумажного варианта теоретических заданий требуется аудитория площадью, достаточной для размещения персональных столов (один стол для одного соискателя) для соискателей (не менее 10 соискателей, одновременно проходящих экзамен). Аудитория оборудована системой видеонаблюдения с возможностью он-лайн трансляции и осуществления записи. Соискатели должны быть обеспечены шариковыми ручками.

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена:

- место для проведения экзамена: помещение, соответствующее требованиям СНиП и оборудованное системой видеонаблюдения, позволяющей осуществлять он-лайн трансляцию проведения экзамена и запись экзамена.

- оборудование, инструменты и мебель:

№ п/п	Наименование	Комментарии	Ед.	Количество
На 1 рабочее место для соискателей				

1	Офисные стулья	Эргономичный вращающийся стул со спинкой средней высоты. С подлокотниками. На колесиках	шт.	2
2	Офисные столы	Столешницы офисные шириной 140 см глубиной 60 см и высотой 75 см.	шт.	1
3	Подставка держатель для бумаги	Подставка держатель для бумаги с креплением к столу	шт.	1
4	Ноутбук или компьютер	ОС MS-Windows Windows 8.1 (или более новая версия) 64 bits с последними установленными обновлениями. Microsoft OFFICE 2013, Adobe READER. Архиватор	шт.	2
5	Флэш карты 4Gb		шт.	1
6	Мышь для компьютера и коврик для мыши	Оптическая проводная минимум 2-х кнопочная мышь. С колесиком навигации.	шт.	2
Для экспертов				
1	Ноутбук или компьютер	ОС MS-Windows Windows 8.1 (или более новая версия) 64 bits с последними установленными обновлениями. Microsoft OFFICE 2013, Adobe READER. Архиватор	шт.	2
2	Флипп-чарт	Флипчарт магнитно-маркерный на треноге с выдвижной планкой, 70x100 см	шт.	1
3	Набор маркеров для флипчартов	Набор маркеров для флипчартов, 4 шт.	шт.	1
4	Бумага для флипчартов	Бумага для флипчартов, белая, 67,5x98 см, 10 листов, 80 г/кв.м.	шт.	1
Дополнительно				
1	МФУ	Лазерный для печати до формата А4 включительно, цветной	шт.	2
2	Короткофокусный проектор с экраном	Короткофокусный проектор с яркостью от 3000L с экраном	шт.	1
3	Активный акустический монитор		шт.	1
4	Стойка для акустического монитора		шт.	1

5	Микрофон		шт.	2
6	Компьютер в сборе с монитором или ноутбук	Компьютер в сборе с монитором (диагональ не менее 17 дюймов) (или ноутбук) не хуже Core i3 или эквивалентный, 3.0 ГГц или выше/DDR-3 2 GB/HDD 500Gb, HDMI вход Подключение к сети Интернет для экспертов или ноутбук с аналогичными характеристиками	шт.	1
7	Вешалка для одежды		шт.	4
8	Аптечка		шт.	1
9	Огнетушитель		шт.	1
10	Канцелярия	Блок бумаг. Ручка 10 шт., карандаш 10 шт., ластик 10 шт., степлер 2 шт. Набор скоб для степлера 3 пачки, маркеры выделители 4 цвета - 1 уп., файлы 100 шт., калькулятор 1 шт, ножницы - 1шт, антистеплер 1 шт., точилка 1шт., клей-карандаш 1 шт., бумага А4 80г - 3 пачки. скотч	набор	1
11	Стаканы для воды		шт.	
12	Интернет	50		

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

Минимальное количество экспертов, участвующих в проведении профессионального экзамена – 3 человека, один из которых является экспертом по оценке квалификации.

Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества соискателей, одновременно участвующих в прохождении практического этапа профессионального экзамена: 1 технический эксперт на 3 соискателя.

Требования к эксперту по оценке квалификации:

1). Высшее образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по управлению организациями в сфере гостеприимства.

2). Опыт работы не менее 5 лет в сфере гостеприимства.

3). Подтверждение прохождения обучения по ДПП, обеспечивающим освоение:

а) знаний:

— *НПА в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;*

— *нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной*

- деятельности и проверяемую квалификацию;*
- методы оценки квалификации, определенные утвержденным Советом оценочным средством (оценочными средствами);*
- требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки;*
- порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа);*

б) умений

- применять оценочные средства;*
- анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов;*
- проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;*
- проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;*
- принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;*
- формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;*
- использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;*

4). Отсутствие ситуации конфликта интереса в отношении конкретных соискателей.

Требования к техническим экспертам:

- 1). Высшее образование или среднее профессиональное образование.
- 2). Опыт работы не менее 5 лет по виду профессиональной деятельности, содержащему оцениваемую квалификацию, но не ниже уровня оцениваемой квалификации.
- 3). Подтверждение:

а) знаний:

- НПА в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;*
- нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию;*
- методы оценки квалификации, определенные утвержденным Советом оценочным средством (оценочными средствами);*
- требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки;*
- порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа);*

б) умений

- применять оценочные средства;*
- анализировать полученную при проведении профессионального экзамена*

информацию;

- проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;*
- проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;*
- принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;*
- формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;*
- использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;*

4). Подтверждение квалификации эксперта со стороны Совета по профессиональным квалификациям.

5). Отсутствие ситуации конфликта интереса в отношении конкретных соискателей.

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий.

Соискатели допускаются к профессиональному экзамену только после прохождения вводного инструктажа по охране труда и технике безопасности.

Проведение всех видов инструктажей должно регистрироваться в журналах регистрации инструктажей с подписями получившего и проводившего инструктаж.

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена:

Задание с выбором ответа № 1

Выберите из предложенных вариантов документ, который не является обязательным при подаче пакета документов на оформление Шенгенской визы

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Свидетельство о рождении
- Б) Заграничный паспорт
- В) Справка с места работы
- Г) Выписка из банка

Задание с выбором ответа № 2

Выберите из предложенных вариантов категорию компаний, к которой относится турагентство

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Оптовая компания
- Б) Розничная компания
- В) Девелоперская компания
- Г) Риэлтерская компания

Задание с выбором ответа № 3

Каков порядок рассмотрения споров между туроператором и турагентом?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) С помощью проведения переговоров
- Б) Посредством возбуждения уголовного дела
- В) Посредством досудебного разбирательства
- Г) Посредством опубликования претензий в средствах массовой информации

Задание с выбором ответа № 4

Выберите из предложенных вариантов условия, при наступлении которых турист имеет право отказаться от забронированных и оплаченных услуг

Выберите один правильный вариант ответа

- А) В случае болезни с предоставлением справки от главврача лечящего учреждения
- Б) Турист может отказаться лишь от части забронированных услуг
- В) При аннуляции тура с выплатой штрафа

Г) Турист не может отказаться от забронированных и оплаченных услуг

Задание с выбором ответа № 5

Выберите из предложенных вариантов срок с момента окончания действия договора между турфирмой и туристом, в течение которого принимаются претензии со стороны туриста в соответствии с законодательством Российской Федерации

Выберите один правильный вариант ответа

- А) В течение 20 дней
- Б) В течение 30 дней
- В) В течение 5 дней
- Г) В течение 1 года

Задание с выбором ответа № 6

Выберите из предложенных вариантов определение "позиционирование турпродукта"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Место в рейтинге турпродуктов
- Б) Выявление самых существенных отличий конкретного турпродукта по сравнению с конкурентами
- В) Определенное место в продажах турпродукта
- Г) Выявление позиции турпродукта в ассортименте услуг конкретной турфирмы

Задание с выбором ответа № 7

Выберите из предложенных вариантов категорию туроператоров, относящуюся к категории "флайтеров"?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Операторы, работающие без предоплаты услуг
- Б) Операторы, осуществляющие предварительный фрахт услуг
- В) Операторы, не оплачивающие никакие услуги
- Г) Операторы, работающие под заказ конкретного клиента

Задание с выбором ответа № 8

Выберите из предложенных вариантов категорию туроператоров, относящуюся к категории "крупных" в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Отправляющие более 500 тыс. туристов в год
- Б) Отправляющие более 100 тыс. туристов в год
- В) Отправляющие более 30 тыс. туристов в год
- Г) Отправляющие более 10 тыс. туристов в год

Задание с выбором ответа № 9

Выберите из предложенных вариантов вид турагентской сети, который подразумевает наличие регионального представителя

Выберите все правильные варианты ответа

- А) Прямая агентская
- Б) Совмещенная
- В) Презентативная
- Г) Субагентская

Задание с выбором ответа № 10

Выберите из предложенных вариантов, чем определяется профиль работы туроператора

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Финансовой обеспеченностью туроператорской деятельности
- Б) Числом сотрудников оператора
- В) Наличием специального сертификата
- Г) Доминирующими видами туров или географическими направлениями

Задание с выбором ответа № 11

Выберите из предложенных вариантов определение термина "элотмент"?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Бронирование размещения без предварительной оплаты
- Б) Бронирование размещения с предварительной оплатой
- В) Разовое бронирование
- Г) Бронирование по телефону

Задание с выбором ответа № 12

Выберите из предложенных вариантов определение термина "комитмент"?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Условия бронирования с полной или частичной предоплатой заявленного количества номеров перед сезоном
- Б) Условия заезда в отель без предоплаты
- В) Разовое бронирование
- Г) Оплата бронирования размещения частями

Задание с выбором ответа № 13

Выберите из предложенных вариантов условия, которые означают "жесткий блок" мест?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Условия работы туроператора и отеля, не дающие возможности отказа туроператора от заявленного количества мест до окончания туристического сезона
- Б) Условия, не позволяющие осуществлять разовое бронирование
- В) Условия, запрещающие работу с другим объектом размещения
- Г) Условия, предполагающие оплату проживания еженедельно

Задание с выбором ответа № 14

Выберите из предложенных вариантов определение термина "безрисковое бронирование"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Бронирование услуг под конкретного заказчика
- Б) Переложение рисков бронирования на партнера
- В) Отказ от бронирования без предоплаты
- Г) Бронирование услуг самим клиентом

Задание с выбором ответа № 15

Выберите из предложенных вариантов регион, который обслуживает компьютерная система бронирования и резервирования (КСБР) СИРЕНА

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Россия
- Б) Китай

- В) Европа и отчасти Азия
- Г) Восток США

Задание с выбором ответа № 16

Выберите из предложенных вариантов предназначение программы "Мастер-Агент"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Автоматизация деятельности туроператора
- Б) Автоматизация деятельности турагента
- В) Автоматизация локальных сетей
- Г) Автоматизация места менеджера по направлению

Задание с выбором ответа № 17

Выберите из предложенных вариантов основную статью затрат проведения туристической выставки

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Зарплата персонала
- Б) Затраты на коммуникации и рекламу
- В) Арендная плата
- Г) Изготовление и установка стенда

Задание с выбором ответа № 18

Клиент запросил у менеджера турагентства выездной пляжный пакетный тур в Турцию. Обязательное условие по курорту - широкие песчаные пляжи, элитный отдых, развитая инфраструктура отеля. Какой курорт Турции Вы бы предложили?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Мармарис
- Б) Кемер
- В) Белек
- Г) Сиде

Задание с выбором ответа № 19

Клиент хотел бы отправить своих родителей в Европу на отдых и лечение общего профиля, с невысокими затратами и соответствующим уровнем комфорта.

Основное пожелание - наличие минеральных источников. Какой курорт можно предложить?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Карловы Вары (Чехия)
- Б) Баден-Баден (Германия)
- В) Озеро Балатон (Венгрия)
- Г) Спа (Бельгия)

Задание с выбором ответа № 20

Какое направление можно предложить клиенту для проведения недорогого детского оздоровительного отдыха?

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Франция (Лангедоке-Руссильоне)
- Б. Италия (Римини)
- В. Крым (Евпатория)
- Г. Абхазия (Гагры)

Задание с выбором ответа № 21

Выберите из предложенных вариантов страну, которая является мировым лидером туризма

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Франция
- Б) Италия
- В) Испания
- Г) Бельгия

Задание с выбором ответа № 22

Выберите из предложенных вариантов определение термина "туристские формальности"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Порядок вывоза культурных ценностей за границу
- Б) Формальности, связанные с прохождением таможенного контроля
- В) Процедуры, связанные с оформлением выездных документов туристов
- Г) Порядок и правила, установленные государственными органами при выезде и въезде в страну

Задание с выбором ответа № 23

Выберите из предложенных вариантов международный документ, в котором закреплен Кодекс туриста

Выберите один правильный вариант ответа

- А) В Манильской декларации по международному туризму от 27.09.1980
- Б) В Гаагской декларации по туризму от 1989 г.
- В) В Международной гостиничной конвенции
- Г) В Хартии туризма, принятой Всемирной туристической организацией (ЮНВТО) в 1985 г.

Задание с выбором ответа № 24

В каких взаимоотношениях могут находиться турпакет и турпродукт?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Туристские ресурсы
- Б) Климат
- В) Инфраструктура туризма
- Г) Услуги турпредприятий

Задание с выбором ответа № 25

Деятельность каких компаний объединяет туристская корпорация?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Турагентство и туроператор
- Б) Турагентство и государство
- В) Туроператор и поставщик услуг
- Г) Турагентство и поставщики туруслуг

Задание с выбором ответа № 26

Выберите из предложенных вариантов определение термина «депозит» в туризме?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Возвращаемая в случае расторжения сделки часть аванса
- Б) Средства на счету турагента

- В) Возвращаемая в двойном размере часть аванса
- Г) Взнос в качестве задатка

Задание с выбором ответа № 27

С каким "шагом" начисляется повышенная комиссия от туроператора?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) 1%
- Б) 5%
- В) 10%
- Г) 14%

Задание с выбором ответа № 28

Выберите из предложенных вариантов средства, которые используются для стимулирования корпоративных клиентов?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Предоставление бесплатных туров
- Б) Чествование юбилейных клиентов
- В) Вручение индивидуальных сувениров
- Г) Включение в программу обслуживания бесплатных дополнительных услуг

Задание с выбором ответа № 29

Выберите из предложенных вариантов факторы, которые оказывают существенное влияние на уровень продаж в турфирме?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Наличие большого по площади офиса
- Б) Использование новых технологий продаж
- В) Наличие мягкой мебели в офисе
- Г) Предложение чая и кофе во время обслуживания

Задание с выбором ответа № 30

Какое время при личных продажах должен составлять визуальный (зрительный) контакт менеджера-продавца с клиентом?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) 50%
- Б) 60-80%

- В) 20-30%
- Г) 90%

Задание с выбором ответа № 31

Какое место туристы из Китая занимают сегодня в общем количестве туристов, посетивших Россию за последние 3 года?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) 3 место
- Б) 1 место
- В) 2 место
- Г) Никакое

Задание с выбором ответа № 32

На каких принципах построена Федеральная целевая программа "Развитие внутреннего и въездного туризма в России (2011-2018)"?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Паритетных началах
- Б) На принципах коллективизма
- В) На демократических принципах
- Г) На принципах частно-государственного партнерства

Задание с выбором ответа № 33

Какой вид туризма согласно Федеральному закону "Об основах туристской деятельности" (1996) классифицируется как международный?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Национальный
- Б) Самодеятельный
- В) Въездной
- Г) Пляжный

Задание с выбором ответа № 34

Какой вид туризма полностью или частично финансируется за счет бюджетных средств?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Самодеятельный
- Б) Социальный

- В) Выездной туризм
- Г) Въездной туризм

Задание с выбором ответа № 35

Выберите из предложенных вариантов направление туризма, которое является приоритетным в России

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Внутренний туризм
- Б. Самодеятельный
- В. Выездной туризм
- Г. От администрации

Задание с выбором ответа № 36

Выберите из предложенных вариантов определение термина «договорной план»

Выберите один правильный вариант ответа

- А. План взаимодействия туроператора и турагента
- Б. Пакет подписанных туристских договоров
- В. Бухгалтерский документ
- Г. План, учитывающий реализацию договорных отношений всеми участниками предоставления туроператорских услуг

Задание с выбором ответа № 37

Выберите из предложенных вариантов материальные стимулы турагентской активности

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Выписка "тринадцатой зарплаты" персоналу
- Б. "Плавающий" размер комиссионного вознаграждения
- В. Участие в вебинарах
- Г. Совместное участие в корпоративных мероприятиях

Задание с выбором ответа № 38

Выберите из предложенных вариантов технологические способы стимулирования в работе турагентств

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Приглашение к участию в корпоративных мероприятиях
- Б. Упрощение схем взаиморасчетов
- В. Повышенная комиссия
- Г. Выписка премий

Задание с выбором ответа № 39

Выберите из предложенных вариантов образовательные средства стимулирования турагентской активности

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Проведение мастер-классов
- Б. Выписка бонусов менеджерам турагентства
- В. Совместная реклама
- Г. Скидки при раннем бронировании

Задание с выбором ответа № 40

Турагент отказывается предоставить информацию о поставщике услуг в туре, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерны ли действия турагента?

Выберите один правильный вариант ответа

- а) Нет, неправомерны
- б) Да, если клиент забронировал в туре услуги этого поставщика
- в) За формирование тура и качество предоставляемых услуг ответственность несет туроператор, который выбирает поставщиков по своему усмотрению и не обязан предоставлять полную информацию турагенту
- г) Нет, потому что в случае нарушения прав потребителя, он вправе напрямую обратиться к поставщику услуг

Задание с выбором ответа № 41

В двухнедельной автобусной поездке по России по причине поломки автобуса было потеряно три дня и не выполнено несколько пунктов экскурсионной программы. В клиентском договоре есть пункт, снимающий с туристической фирмы ответственность в случае форс-мажорных обстоятельств, к которым

отнесены и поломки автотранспорта. Могут ли туристы предъявить претензии транспортной компании?

Выберите один правильный вариант ответа

- а) Да, потому что нарушена программа тура
- б) Нет, потому что ответственность за поломку автобуса несет туристическая компания
- в) Да, потому что в клиентском договоре в случае форс-мажора ответственность с туристической фирмы снимается
- г) Туристы могут предъявить претензии туристической компании, с которой заключен договор на экскурсионную программу, поскольку включение форс-мажорного обстоятельства о причине поломки автобуса не является обоснованным. Компания обязана обеспечить резервный транспорт

Задание с выбором ответа № 42

Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта, изменение сроков совершения путешествия, непредвиденный рост транспортных тарифов, невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам
- б) невозможность туриста выехать в связи с изменившимися личными или профессиональными планами, в связи с изменившимися предпочтениями туриста в средстве размещения в связи с увеличившейся стоимостью отдыха, вызванных оплатой новых, дополнительных услуг туриста
- в) невозможность туриста выехать в связи с изменившимися предпочтениями туриста в транспорте, в связи с внезапным выбором новой, более предпочтительной для туриста туристской программы

Задание с выбором ответа № 43

Иностранные граждане, находящиеся в качестве пассажиров на борту круизных судов, имеющих разрешения на пассажирские перевозки и прибывающих в Российскую Федерацию через морские и речные порты, открытые для международного пассажирского сообщения, могут находиться на территории Российской Федерации без виз в течение:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) 72 часов
- Б) 96 часов
- В) десяти дней

Задание с выбором ответа № 44

Менеджер турфирмы называет по телефону стоимость тура, однако при последующем обращении в турфирму клиент узнает, что стоимость тура на 50 у.е. выше за счет страховки, услуг гида и др. Можно ли в этом случае применить к турфирме статью 12 Закона «О защите прав потребителей» о недостоверной информации?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Нельзя, потому что клиент не запрашивал информацию о страховке, услугах гида и др.
- Б) Нельзя, т.к. в данном случае с клиентом не был заключен договор и оплачен тур
- В) Можно, потому что клиенту эту информацию должны были сообщить
- Г) Можно, потому что клиенту причинили неудобства

Задание с выбором ответа № 45

Туристическая поездка с использованием транспортного средства не только для перемещения, но и для временного проживания, питания и обслуживания?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) шоп-тур
- Б) круиз
- В) сити-тур
- Г) горящий тур

Задание с выбором ответа № 46

Каким федеральным законом регулируется туристская деятельность в Российской Федерации?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Б) № 102-ФЗ «О регулировании туристской деятельности в Российской Федерации»;
- В) № 32-ФЗ «О туристской деятельности в Российской Федерации».

Задание с выбором ответа № 47

Какой из перечисленных видов деятельности не вправе заниматься туристские агентства?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) продвижение туристского продукта;
- Б) формирование туристского продукта;
- В) реализация туристского продукта.

Задание с выбором ответа № 48

Пикетаж – это:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования туристскими услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям;
- Б) полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по туристскому маршруту, общаться и заниматься определенными видами деятельности, в т.ч. и туризмом;
- В) комплекс работ, включающий (промер) длины трасс передвижения по туристскому маршруту, разбивку трасс на пикеты в целях обеспечения передвижения по ним маломобильных групп населения;
- Г) пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по участкам местности (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри зданий и сооружений (горизонтальные и вертикальные коммуникации), и других объектов туристской индустрии.

Задание с выбором ответа № 49

Тифлотехнические средства – это:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля);
- Б) аппараты для передачи, приема и ведения диалога по телефону инвалидами с нарушениями слуха в текстовом режиме, снабженные клавиатурой и дисплеем для отображения текстовой информации;

В) элемент объекта туристской индустрии или часть услуги, к которому (как к объекту нормирования) предъявляются специфические требования по адаптации с учетом конкретного или совокупных дефектов здоровья МГН;

Г) носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

Задание с выбором ответа № 50

Трассировка маршрута путешествия/экскурсии – это:

Выберите один правильный вариант ответа

А) пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по участкам местности (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри зданий и сооружений (горизонтальные и вертикальные коммуникации), и других объектов туристской индустрии;

Б) часть пешеходного пути, предназначенная для движения туристов в один ряд в одном направлении;

В) выбор вариантов туристских/экскурсионных маршрутов, оптимальных с определенными или заданными условиями для туристов с ограниченными физическими возможностями.

Задание с выбором ответа № 51

К потребителям туристского продукта с ограниченными физическими возможностями 1-категории относятся:

Выберите один правильный вариант ответа

А) туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (передвигающиеся в креслах-колясках и т.п.);

Б) туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;

В) туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным во 2-ю категорию.

Задание с выбором ответа № 52

На каком расстоянии до пандуса для туристов 1-й категории размещается предупреждающий знак:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) 1-2 м;
- Б) 2-3 м;
- В) 1-5 м;
- Г) 5-10 м.

Задание с выбором ответа № 53

Какой метод не подходит для обеспечения удобства ориентирования туристов 2-й категории на маршруте:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) трассировка маршрутов туристских путешествий и экскурсий;
- Б) установка на пешеходных маршрутах дополнительных специальных информационных и ориентировочных устройств;
- В) метод частого пикетажа.

Задание с выбором ответа № 54

Заявки на резервирование мест для жд-перевозки организованной группы пассажиров принимаются

Выберите один правильный вариант ответа

- А) не менее чем от 45 суток до 10 суток до даты отправления поезда;
- Б) не менее чем от 35 суток до 5 суток до даты отправления поезда;
- В) не менее чем от 55 суток до 15 суток до даты отправления поезда.

Задание с выбором ответа № 55

При организации путешествия/экскурсии для туристов 3-й категории необходимо формировать маршруты с отсутствием значительных перепадов высот, длительностью прохождения:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) не более 30 мин.;

Б) не более 30 мин. при благоприятном температурном режиме с предоставлением периодического отдыха;

В) не более 45 мин. при благоприятном температурном режиме с предоставлением периодического отдыха;

Г) не более 1 ч при благоприятном температурном режиме с предоставлением периодического отдыха.

Задание с выбором ответа № 56

В доступных средствах размещения ширина площадки зоны посадки на транспорт должна составлять:

Выберите один правильный вариант ответа

А) не менее 2200 мм;

Б) не менее 2300 мм;

В) не менее 2400 мм;

Г) не менее 2500 мм.

Задание с выбором ответа № 57

Неприемлемый риск это:

Выберите один правильный вариант ответа

А) вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести такого вреда;

Б) уровень риска, установленный административными или регулирующими органами как максимальный, при достижении которого необходимо принять меры по его устранению;

В) уровень риска, с которым общество готово мириться для получения определенных благ и выгод.

Г) Уровень риска, с которым общество не готово мириться, при достижении которого возникает необходимость принять определенные меры.

Задание с выбором ответа № 58

Экскурсионный метод – это:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) форма распространения знаний и воспитания
- Б) совокупность методических приемов, которые применяются на экскурсиях
- В) выбор в наблюдаемых объектах самого важного и существенного

Задание с выбором ответа № 59

Непроизвольное внимание характеризуется следующим:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) внимание возникает неожиданно и интенсивно настолько, насколько сильны раздражители
- Б) пассивностью восприятия
- В) активностью восприятия

Задание с выбором ответа № 60

Композицией экскурсии называют:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) предмет показа и рассказа
- Б) замысел экскурсии
- В) расположение, последовательность и соотношение подтем

Задание с выбором ответа № 61

Выберите из предложенных вариантов отличие двухместного номера *doble* от двухместного номера *twin*?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Размер помещения
- Б) Размер кроватей
- В) Интерьер
- Г) Уровень комфорта

Задание с выбором ответа № 62

Выберите из предложенных вариантов определение термина "чартерные рейсы"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Перевозки в ночные часы
- Б) Круглосуточные перевозки
- В) Перевозки с пересадкой
- Г) Перевозки, осуществляемые под заказ вне основного графика перевозок

Задание с выбором ответа № 63

Выберите из предложенных вариантов определение термина «туристский ваучер»

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Финансовый документ отеля
- Б) Финансовый документ турфирмы
- В) Документ о гарантиях на авиаперевозку
- Г) Документ, подтверждающий бронирование и оплату отеля

Задание с выбором ответа № 64

Выберите из предложенных вариантов ситуацию, на которую рассчитана страховка от невыезда

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Не подтверждение отеля при бронировании
- Б) Отказ в визе
- В) Перенесение сроков вылета
- Г) Замена чартерного рейса

Задание с выбором ответа № 65

Выберите из предложенных вариантов международный документ, в котором закреплен Кодекс туриста

Выберите один правильный вариант ответа

- А) В Манильской декларации по международному туризму от 27.09.1980
- Б) В Гаагской декларации по туризму от 1989 г.
- В) В Международной гостиничной конвенции
- Г) В Хартии туризма, принятой Всемирной туристической организацией (ЮНВТО) в 1985 г.

Задание с выбором ответа № 66

Выберите из предложенных вариантов действия, осуществление которых является обязательным при создании турагентства?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Рекламная кампания в печати
- Б) Аренда помещения в центре города
- В) Разработка документов, необходимых для работы в туризме
- Г) Проведение фуршета с приглашением представителей СМИ

Задание с выбором ответа № 67

Какие условия предполагает совместная реклама туроператора и турагента?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Рекламу турагенту на выгодных условиях
- Б) Рекламу за счет турагента
- В) Рекламу в печати
- Г) Безвозмездную рекламу

Задание с выбором ответа № 68

Выберите из предложенных вариантов то, за что турагентство не несет ответственности?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) За информацию о правилах нахождения в другой стране
- Б) За документы, подаваемые в Визовой центр
- В) За задержку в выдаче выездной/въездной визы консульством иностранного государства
- Г) За информацию об отеле проживания

Задание с выбором ответа № 69

Что означает "франчайзинговое турагентство"?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Независимое турагентство
- Б) Рителинговое турагентство
- В) Вновь открывшееся турагентство
- Г) Агентство, работающее под брендом определенного туроператора

Задание с выбором ответа № 70

Выберите из предложенных вариантов недостатки индивидуальных туров

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Сложность организации
- Б) Высокий класс обслуживания
- В) Невысокая стоимость обслуживания
- Г) Отсутствие сопровождающего в туре

Задание с выбором ответа № 71

С какими целями было создано Шенгенское соглашение?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Создание Европейского экономического сообщества
- Б) Упрощение паспортно- визовых и таможенных формальностей
- В) Для регулирования потоков туристов из России в Европу
- Г) Создание Европейского союза

Задание с выбором ответа № 72

Выберите из предложенных вариантов документ, который регулирует таможенные формальности

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Таможенная конвенция
- Б) Таможенный кодекс
- В) Конституция
- Г) Таможенная декларация

Задание с выбором ответа № 73

Выберите из предложенных вариантов статус документа, к которому относится туристическая путевка

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Приложение к туристскому договору
- Б. Документ строгой отчетности
- В. Бухгалтерский документ
- Г. Ценная бумага

Задание с выбором ответа № 74

Выберите из предложенных вариантов то, что относится к бонусу в турагентской деятельности?

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Особый платеж
- Б. Премия
- В. Повышенная комиссия
- Г. Рекламная поездка

Задание с выбором ответа № 75

В каком случае турист не сможет вылететь в оплаченный тур?

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Если у туриста заболел ближайший родственник
- Б. Если в ОЗП осталось менее 2 чистых страниц
- В. Если турист потерял маршрутную квитанцию на перелет
- Г. Если в стране назначения сменилась политическая власть

Задание с выбором ответа № 76

Выберите из предложенных вариантов форму собственности, характерную для турагентской деятельности

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Акционерная
- Б. Кооперативная
- В. Корпоративная
- Г. Частная

Задание с выбором ответа № 77

Выберите из предложенных вариантов данные, которые указывает турагент в туристском договоре?

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Поставщика услуг
- Б. Туроператора
- В. Адрес Посольства РФ
- Г. Адрес Визового центра

Задание с выбором ответа № 78

Выберите из предложенных вариантов изменения, которые относятся к категории "существенных обстоятельств", из которых стороны исходили при заключении договора

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Невозможность совершения поездки по личным обстоятельствам
- Б. Замена авиакомпании
- В. Изменение курса валют
- Г. Ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке

Задание с выбором ответа № 79

Выберите из предложенных вариантов ключевые функции туроператора

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Продажа туров
- Б. Участие в выставках
- В. Проведение рекламы в печатных изданиях
- Г. Взаимодействие с поставщиками услуг на договорной основе

Задание с выбором ответа № 80

Какие фирмы объединяет туристский консорциум?

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Несколько турагентств
- Б. Туроператора и турагента
- В. Нескольких туроператоров
- Г. Турагента и государство

Задание с выбором ответа № 81

Какое подразделение присутствует в структуре любого турагентства?

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Коммерческий отдел
- Б. Отдел (менеджеры) по работе с клиентами
- В. Визовый отдел
- Г. Транспортный отдел

Задание с выбором ответа № 82

От чего зависит уровень обслуживания в туризме?

Выберите один правильный вариант ответа

- А. От администрации
- Б. Платёжеспособности клиента
- В. Предупредительности персонала
- Г. Уровня составляющих туристских услуг

Задание с выбором ответа № 83

Выберите из предложенных вариантов информацию, содержащуюся в ваучере

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Информация об отеле размещения
- Б. Адрес Посольства РФ
- В. Информация по перелету
- Г. Информация об обмене валют в стране

Задание с выбором ответа № 84

Выберите из предложенных вариантов документ, в котором отражается информация о трансфере

Выберите один правильный вариант ответа

- А. В памятке туристу
- Б. В ваучере
- В. В авиабилете
- Г. В страховом полисе

Задание с выбором ответа № 85

Выберите из предложенных вариантов количество городов, входящих в "Золотое Кольцо России"?

Выберите один правильный вариант ответа

А. 10

Б. 20

В. 9

Г. 12

Задание с выбором ответа № 86

Выберите из предложенных вариантов город, который в настоящее время стал одним из самых посещаемых экскурсантами наравне с Москвой и Санкт-Петербургом?

Выберите один правильный вариант ответа

А. Тула

Б. Рязань

В. Казань

Г. Тверь

Задание с выбором ответа № 87

Выберите из предложенных вариантов самую востребованную на рынке туруслуг круизную программу по историческим городам России

Выберите один правильный вариант ответа

А. Москва-Плес

Б. Москва-Углич-Москва

В. Москва-Ярославль-Кострома

Г. Москва-Астрахань

Задание с выбором ответа № 88

Выберите из предложенных вариантов самое востребованное экскурсионное направление из Москвы

Выберите один правильный вариант ответа

А. Ленинградское

Б. Горьковское

В. Ярославское

Г. Калужское

Задание с выбором ответа № 89

Выберите из предложенных вариантов километраж поездки в одну сторону, который считается комфортным для однодневных автобусных экскурсионных туров

Выберите один правильный вариант ответа

А. 200 км

Б. 250 км

В. 300 км

Г. 500 км

Задание с выбором ответа № 90

Выберите из предложенных вариантов самый востребованный экскурсионный маршрут при путешествии поездом

Выберите один правильный вариант ответа

А. Москва – Санкт-Петербург

Б. Москва - Казань

В. Москва - Владимир

Г. Москва – Ярославль

Задание с выбором ответа № 91

Выберите из предложенных вариантов экскурсионные программы, которые требуют самой тщательной организационной проработки

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Взрослые туры
- Б. Паломнические маршруты
- В. Детские программы
- Г. Пешие экскурсии

Задание с выбором ответа № 92

Выберите из предложенных вариантов страну, на территории которой находится самое большое число памятников исторического наследия

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Россия
- Б. Испания
- В. Италия
- Г. Франция

Задание с выбором ответа № 93

Выберите из предложенных вариантов основного посетителя туристических выставок

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Туроператоры
- Б. Турагенты
- В. Туристы
- Г. Поставщики услуг

Задание с выбором ответа № 94

Что является особенностью низкобюджетных авиаперелетов?

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Высота полетов
- Б. Сокращение услуг на борту
- В. Предоставление услуг только работникам бюджетной сферы
- Г. Отсутствие багажного отсека

Задание с выбором ответа № 95

Выберите из предложенных вариантов ситуации, для которых предусмотрена обычная туристская медицинская страховка

Выберите один правильный вариант ответа

- А. При катании на горных лыжах
- Б. При погружении дайвера
- В. Несчастный случай или внезапное заболевание
- Г. Несчастный случай или внезапное заболевание

Задание с выбором ответа № 96

Выберите из предложенных вариантов определение термина «личный досмотр»

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Медицинский осмотр в аэропорту
- Б. Осмотр багажа туриста в аэропорту
- В. Личный досмотр туриста на провоз запрещенных предметов
- Г. Досмотр багажа туриста в гостинице размещения

Задание с выбором ответа № 97

Выберите из предложенных вариантов документ, который необходим для провоза культурных ценностей через границу

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Разрешение от ФСБ
- Б. Разрешение от МВД
- В. Разрешение от Министерства культуры РФ
- Г. Разрешение от туроператора

Задание с выбором ответа № 98

Выберите из предложенных вариантов вид визы, к которой относится туристическая виза

Выберите один правильный вариант ответа

- А. Служебная
- Б. Обыкновенная
- В. Частная
- Г. Иммиграционная

Задание с выбором ответа № 99

В карточку экскурсионного показа объектов вносятся данные

Выберите один правильный вариант ответа

- А) историческое событие, с которым связан памятник
- Б) только современное название объекта
- В) только первоначальное название объекта

Задание с выбором ответа № 100

Что представляет собой технологическая карта экскурсии:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) подготовка контрольного текста экскурсии
- Б) условное наименование наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии
- В) документ, содержащий полные паспортные данные, маршрут проведения экскурсии и характеристику основных объектов показа.

11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена:

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
1	А	1 балл
2	Б	1 балл
3	А	1 балл
4	В	1 балл
5	А	1 балл
6	Б	1 балл
7	Б	1 балл
8	Б	1 балл
9	В, Г	1 балл
10	Г	1 балл
11	А	1 балл
12	А	1 балл
13	А	1 балл
14	А	1 балл
15	А	1 балл
16	Б	1 балл
17	Г	1 балл
18	В	1 балл
19	А	1 балл
20	В	1 балл
21	А	1 балл
22	Г	1 балл
23	Г	1 балл
24	А	1 балл
25	А	1 балл
26	Г	1 балл
27	А	1 балл
28	Г	1 балл
29	Б	1 балл
30	Б	1 балл
31	Б	1 балл
32	Г	1 балл
33	В	1 балл
34	Б	1 балл
35	А	1 балл
36	Г	1 балл

37	Б	1 балл
38	Б	1 балл
39	А	1 балл
40	В	1 балл
41	А	1 балл
42	А	1 балл
43	А	1 балл
44	Б	1 балл
45	Б	1 балл
46	А	1 балл
47	Б	1 балл
48	В	1 балл
49	А	1 балл
50	В	1 балл
51	А	1 балл
52	Г	1 балл
53	В	1 балл
54	А	1 балл
55	Г	1 балл
56	В	1 балл
57	Б	1 балл
58	Б	1 балл
59	А	1 балл
60	В	1 балл
61	Б	1 балл
62	Г	1 балл
63	Г	1 балл
64	Б	1 балл
65	Г	1 балл
66	А	1 балл
67	А	1 балл
68	В	1 балл
69	Г	1 балл
70	А	1 балл
71	Б	1 балл
72	Б	1 балл
73	Б	1 балл
74	Б	1 балл
75	Б	1 балл
76	Г	1 балл
77	Б	1 балл
78	Г	1 балл
79	Г	1 балл

80	Г	1 балл
81	Б	1 балл
82	Б	1 балл
83	А	1 балл
84	Б	1 балл
85	В	1 балл
86	В	1 балл
87	Б	1 балл
88	В	1 балл
89	А	1 балл
90	А	1 балл
91	В	1 балл
92	В	1 балл
93	Б	1 балл
94	Б	1 балл
95	В	1 балл
96	В	1 балл
97	В	1 балл
98	Б	1 балл
99	А	1 балл
100	В	1 балл

Вариант соискателя формируется из случайно подбираемых заданий в соответствии со спецификацией. Вариант соискателя содержит 100 заданий. Баллы, полученные за выполненное задание, суммируются. Максимальное количество баллов – 100.

Решение о допуске к практическому этапу экзамена принимается при условии достижения набранной суммы баллов от 70 и более.

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

I.

Трудовая функция:

Организация экскурсий.

Трудовые действия:

1. Анализ программ экскурсий,
2. Определение потребностей экскурсантов в экскурсионных услугах,
3. Планирование экскурсионных маршрутов,

Необходимые умения:

1. Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам.
2. Составлять программы обслуживания.
2. Информировать экскурсоводов и экскурсантов об экскурсиях, о правилах поведения на объектах показа.

Типовое задание 1:

Подбор экскурсионного тура.

Соискателям озвучивается и передается для анализа специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур.

В соответствии с полученной ситуацией соискатели осуществляют подбор тура.

Соискатели используют открытые актуальные источники данных, информации, на которые делают ссылки.

В ходе работы над запросом клиента соискателям предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к «клиенту» и задать уточняющие вопросы в электронной форме посредством электронной почты, который предоставляет ответы в рамках подготовленной ситуации.

Соискатели оформляют и сдают членам экспертной комиссии:

1). Коммерческое предложение, в котором указывается информация о месте пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, дается характеристика средств размещения, указываются даты вылета и продолжительности поездки (количество дней и ночей); общая стоимость поездки.

2). Заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом.

3). Расчет стоимости, демонстрируя: правильность расчёта итоговой стоимости турпродукта, умение использовать механизм конвертации валют и расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

4). Программу обслуживания тура, в которой:

- определяют действующего туроператора, формирующее данное направление,

- предоставляют информацию о страховании, визовом обслуживании,

- предоставляют информацию о сроках и продолжительности поездки,

- предоставляют информацию о составе экскурсионной группы,

- предоставляют информацию о средствах размещения и типе питания,

- предоставляют информацию о переездах по маршруту и трансфере.

5). Презентацию подобранного тура в программе MS PowerPoint, которую устно представляют членам экспертной комиссии.

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
Анализ программ экскурсий	<p>1. Подобранный экскурсионный тур отвечает запросу клиента <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 5.</p>
<p>Определение потребностей экскурсантов в экскурсионных услугах</p> <p>Планирование экскурсионных маршрутов</p>	<p>1. Разработано коммерческое предложение</p> <p>а. Содержание коммерческого предложения отвечает критериям заявки <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>б. Достоверность информации <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 10.</p>
Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам	<p>1. Заполнен договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом. <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. Осуществлен правильный расчет итоговой стоимости продукта <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 15.</p>
Составлять программы обслуживания	<p>Оформлена программа обслуживания тура. <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 10.</p>
Информировать экскурсоводов и	1. Подготовлена презентация MS PowerPoint продукта для клиента.

<p>экскурсантов об экскурсиях, о правилах поведения на объектах показа</p>	<p>а. Соблюдена логическая последовательность слайдов <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i></p> <p>б. Дизайн презентации: читаемый шрифт, корректно выбраны цветовые решения. <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i></p> <p>в. Содержательность презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>г. Культура речи во время устного представления презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>д. Соблюдение отведенного времени на устное представление презентации (8 минут) <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>Максимальное количество баллов –5.</p>
--	--

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: экзаменационная площадка, соответствующая требованиям к материально-техническому оснащению проведения практического этапа профессионального экзамена.
2. Максимальное время выполнения задания: 90 минут.

II.

Трудовая функция:

1. Разработка экскурсионных программ обслуживания

Трудовые действия:

Разработка экскурсионных программ обслуживания

Типовое задание 2:

Разработка экскурсионной программы обслуживания по заказу клиента.

Соискателям озвучивается и передается задание, в котором представлены запросы клиентов. На основе анализа содержания задания соискатели на основании данных из открытых источников:

- 1). Выявляют запросы клиента,
- 2). Разрабатывают программу экскурсионного тура с учетом запросов и пожеланий клиента, оптимальных временных затрат, а также определяют основные и дополнительные услуги,
- 3). Разрабатывают оптимальную транспортную схему,
- 4). Подбирают средства размещения и оптимальный режим питания,
- 5). Подбирают экскурсионные объекты,
- 6). Разрабатывают схему маршрута,
- 7). Рассчитывают себестоимость и стоимость тура на группу и на 1 человека, в которую входят: транспортные расходы, расходы на размещение, питание, экскурсионное обслуживание, себестоимость дополнительных услуг.

8). Готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке в письменном виде.

9). Готовят презентацию в MS PowerPoint.

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
Разработка экскурсионных программ обслуживания	<p>1. Запросы клиента определены корректно. <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. Разработана оптимальная транспортная схема <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>3. Подобраны средства размещения и оптимальный режим питания корректно <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>4. Рассчитана себестоимость и стоимость тура на группу и на 1 человека <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>5. Подобраны экскурсионные объекты в соответствии с характеристиками, запросом клиента <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>6. Разработана схема маршрута <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>7. Разработана аннотация тура на русском и иностранном языке в письменном виде (MS Word) <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>8. Подготовлена презентация MS PowerPoint продукта для клиента.</p> <p>а. Соблюдена логическая последовательность <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i></p> <p>б. Дизайн презентации: читаемый шрифт, корректно выбраны цветовые решения. <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i></p> <p>в. Содержательность презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>г. Культура речи во время устного представления презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p>

	<p>д. Соблюдение отведенного времени на устное представление презентации (8 минут) <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 55.</p>
--	---

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: экзаменационная площадка, соответствующая требованиям к материально-техническому оснащению проведения практического этапа профессионального экзамена.
2. Максимальное время выполнения задания: 120 минут.

III.

Трудовая функция:

1. Организация экскурсий.
2. Разработка экскурсионных программ обслуживания

Трудовые действия:

1. Разработка экскурсионных программ обслуживания.
2. Разработка форм и методов проведения экскурсий.

Необходимые умения:

Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе.

Типовое задание 3:

Разработка нового экскурсионного маршрута

Соискателям озвучивается и передается описание темы, в соответствии с которой необходимо разработать новый экскурсионный маршрут.

Для выполнения задания соискатели определяют:

- 1). Географические районы, по которым пройдет маршрут,
- 2). Расположение мест показа и объектов посещения на маршруте и временных затрат по переезду,
- 3). Использование на маршруте соответствующей инфраструктуры (средств размещения, предприятий питания и т.д),
- 4). Схему маршрута в соответствии с продолжительностью поездки.

Соискатели:

- 1). Разрабатывают карту-схему маршрута с указанием: пунктов остановок, ночевок, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.

2). Оформляют и сдают членам экспертной комиссии технологическую карту маршрута (с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе, программы обслуживания туристов по маршруту по дням с расписанием, описанием маршрута).

3). Отбираются объекты посещения и показа с учетом их мотивированного включения в маршрут. Разрабатывается интерактивная программа, элементы которой демонстрируются в ходе презентации.

3). Проводят расчет стоимости разработанного экскурсионного маршрута и представляют информацию о рекомендованной цене для целевой аудитории.

4) Готовят презентацию в MS PowerPoint и устно представляют членам экспертной комиссии.

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
Разработка экскурсионных программ обслуживания	<p>1. Разработана карта-схема маршрута <i>Выполнено верно: 15 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. Разработана технологическая карта маршрута <i>Выполнено верно: 15 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>3. Проведен расчет стоимости разработанного маршрута <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>4. Представлена презентация MS PowerPoint</p> <p>а. Соблюдена логическая последовательность слайдов <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i></p> <p>б. Дизайн презентации: читаемый шрифт, корректно выбраны цветовые решения. <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i></p> <p>в. Содержательность презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>г. Культура речи во время устного представления презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>д. Соблюдение отведенного времени на устное представление презентации (8 минут) <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 45.</p>
Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе	Предложенная экскурсионная программа отвечает современным требованиям экскурсионного рынка: в качестве доказательств актуальности разработанной экскурсионной программы используются статистические данные, прогнозы и тенденции рынка

	<p><i>Шкала оценки:</i></p> <p><i>«2 балла» - приводятся актуальные и достоверные результаты исследований, прогнозы, статистические данные, соискатель мотивированно использует их для доказательства актуальности и наличия спроса на разработанный маршрут.</i></p> <p><i>«1 балл» - в приводимых в качестве доказательной базы результатов исследований, прогнозов, статистических данных присутствует некорректность.</i></p> <p><i>«0 баллов» - отсутствует доказательная база в виде результатов исследований, прогнозов, статистических данных при презентации разработанного маршрута.</i></p>
Разработка форм и методов проведения экскурсий	<p>Разработана интерактивная программа</p> <p>а. Разработанная интерактивная программа соответствует теме, концепции программы, характеристикам целевой аудитории.</p> <p><i>«2 балла» - в полной мере,</i></p> <p><i>«1 балл» - частично,</i></p> <p><i>«0 баллов» - полностью не соответствует.</i></p> <p>б. Демонстрируется знание современных форм и методов проведения экскурсий.</p> <p><i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 3.</p>

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: экзаменационная площадка, соответствующая требованиям к материально-техническому оснащению проведения практического этапа профессионального экзамена.
2. Максимальное время выполнения задания: 120 минут.

IV.

Трудовая функция:

1. Разработка экскурсионных программ обслуживания.
2. Организация экскурсий

Трудовые действия:

Планирование программ экскурсий.

Необходимые умения:

1. Изучать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов.
2. Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе.

Типовое задание 4:

Разработка программы продвижения нового экскурсионного маршрута.

Соискатели разрабатывают программу продвижения нового экскурсионного маршрута по итогам задания № 3.

Соискатели:

1). Определяют целевую аудиторию, характеристику продукта, выявляют конкурентные преимущества турпродукта.

2). Разрабатывают план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием on-line и off-line инструментов продвижения. Проводят расчет бюджета на реализацию выбранных мероприятий.

3). Разрабатывают техническое задание для рекламного агентства, занимающегося продвижением турпродукта.

4). Готовят презентацию в MS PowerPoint.

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
<p>Изучать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов</p> <p>Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе</p>	<p>1. Определена целевая аудитория <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. Определена характеристика турпродукта <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>3. Описаны конкурентные преимущества турпродукта <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 15.</p>
<p>Планирование программ экскурсий</p>	<p>1. Отобраны on-line и off-line инструменты продвижения <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. Представлен план-график продвижения <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>3. Представлен бюджет на реализацию выбранных мероприятий <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>4. Представлено техническое задание для рекламного агентства <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>5. Представлена презентация MS PowerPoint а. Соблюдена логическая последовательность слайдов <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i> б. Дизайн презентации: читаемый шрифт, корректно выбраны цветовые решения. <i>Выполнено верно: 1 балл, не выполнено – 0 баллов,</i></p>

	<p>в. Содержательность презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>г. Культура речи во время устного представления презентации <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>д. Соблюдение отведенного времени на устное представление презентации (8 минут) <i>Выполнено: 1 балл, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 25.</p>
--	--

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: экзаменационная площадка, соответствующая требованиям к материально-техническому оснащению проведения практического этапа профессионального экзамена.

2. Максимальное время выполнения задания: 90 минут.

13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации: максимальное количество баллов, которое соискатель может получить по результатам выполнения практического этапа профессионального экзамена, составляет 190 баллов.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации «Организатор экскурсий (5-й уровень квалификации)» принимается при достижении 130 баллов.

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств:

1). Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ.

2). Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей".

3). Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".