

ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации

Агент по приему и обработке заказов (4 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	8
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	10
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	12
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	13
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	41
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	44
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	50
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии)	50

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:
Агент по приему и обработке заказов (4 уровень квалификации)

2. Номер квалификации:
04.00500.01

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
Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа: 7, 8, 9, 10, 82
Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа: 2, 3, 4, 5, 11, 12, 37, 46, 55, 56, 57, 61, 62, 63, 64, 70, 71, 85, 86, 87, 88, 90, 92, 93, 94
Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа: 1, 13, 14, 15, 16, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 52, 53, 66, 68, 72, 73, 74, 75, 77, 78, 83, 84, 95, 96, 97, 98
Функции структурных подразделений	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа: 6, 28, 44, 47, 48, 49, 50, 51, 54, 67, 69, 76

		79, 80, 81
Содержание и правила проведения экскурсий	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа: 17 - 26, 45, 60, 58, 59, 65, 89, 91, 99, 100

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 поступивших заказов	<p>1. Разработано коммерческое предложение</p> <p>а. Содержание коммерческого предложения отвечает критериям заявки <i>Выполнено верно: 5 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>2. Расчеты (себестоимость, стоимость пакетного тура, прибыль турагентства) осуществлены. <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 20.</p>	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 1
Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов	<p>1. Заполнен договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом. <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p>	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях

	<p>2. 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 – 20.</p>	№ 1
<p>Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа</p>	<p>1. Оформлена памятка туристу. <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. Подготовлена презентация MS PowerPoint продукта для клиента.</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 – 15.</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 1</p>
<p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов</p>	<p>1. Заполнен договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом. <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. 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 – 20.</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 1</p>
<p>Анализ поступивших заказов</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</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 2</p>

	<p>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 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. Рассчитана 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>Максимальное количество баллов – 25.</p>	
Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах	<p>1. Подобраны экскурсионные объект 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>2. Разработана схема маршрута <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 20.</p>	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 2
Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов	<p>1. Разработана программа тура. <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. 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>Максимальное количество баллов – 20.</p>	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 2
Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа	<p>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</i></p>	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 2

	<p>баллов, 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>Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах</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>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 3</p>
<p>Координация работы подразделений по реализации заказов</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</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 3</p>

	<p><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 категорию отеля, к которой относится пляжный отель, располагающий следующими условиями:

- большая территория;
- первая береговая линия, песочный пляж;
- развитая инфраструктура;
- наличие детской и взрослой анимации, живой музыки;
- наличие детского клуба, детского бассейна, детского меню, Аква-горок?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Отель категории 5*
- Б) Отель категории 4*
- В) Отель категории 3* – 4*
- Г) апарт-отель

Задание с выбором ответа № 2

Выберите из предложенных вариантов вид туриста, на которого ориентированы отели со следующими характеристиками:

- располагаются в высотных строениях, расположенные в центре города;
- имеют небольшие территории и минимум дополнительных услуг;
- располагают небольшими комфортабельными номерами со всеми удобствами;
- в номерах отеля присутствуют: ТВ, холодильником, кондиционером, телефоном, санузлом с душем/ванной и туалетом

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Туриста, приехавшего с пляжными целями
- Б) Туриста, приехавшего с деловыми и познавательными целями
- В) Туриста, приехавшего с лечебными целями
- Г) Туриста, приехавшего с образовательными целями

Задание с выбором ответа № 3

Выберите из предложенных вариантов информацию о пляжном отеле, которая может в большей степени заинтересовать среднестатистических туристов с детьми до 2 лет.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Наличие детского клуба

- Б) Наличие детского меню в ресторане
- В) Наличие детского бассейна
- Г) Наличие спортивных площадок

Задание с выбором ответа № 4

Выберите из предложенных вариантов информацию, которая в большей степени интересует среднестатистического туриста, собирающегося в горнолыжный тур

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Расстояние от отеля до горнолыжного подъемника
- Б) Наличие дополнительных услуг в отеле
- В) Питание по системе "Все включено"
- Г) Разнообразная экскурсионная программа

Задание с выбором ответа № 5

Выберите из предложенных вариантов услуги, не относящиеся к выездному пляжному пакетному туру в Турцию?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) авиаперелет
- Б) услуги по проживанию в отеле
- В) питание в отеле
- Г) экскурсии, приобретенные на месте у принимающей стороны

Задание с выбором ответа № 6

Выберите из предложенных вариантов основные цели рекламы в туризме

Выберите один правильный вариант ответа

- А. информативная
- Б. убеждающая
- В. напоминающая
- Г. все указанные

Задание с выбором ответа № 7

За счет чего в большей степени происходит формирование первого впечатления при установлении контакта с клиентом?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) За счет невербального контакта

- Б) За счет вербального контакта
- В) За счет использования смешанных методик
- Г) Посредством использования общих знакомых

Задание с выбором ответа № 8

Что из ниже перечисленного не имеет отношение к активному слушанию при личных продажах?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Уточнение
- Б) Перефразирование
- В) Молчаливое слушание
- Г) Спор с клиентом

Задание с выбором ответа № 9

За счет какого вида контакта формируется первое впечатление при личных продажах?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Вербального
- Б) Личного
- В) Невербального
- Г) Виртуального

Задание с выбором ответа № 10

Что подразумевает установление контакта с клиентом?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Установление личного контакта
- Б) Внушение большего, чем у конкурентов доверия клиентов
- В) Обмен номерами телефонов
- Г) Совместное чаепитие

Задание с выбором ответа № 11

Как в водном туризме называется, катание на парусной доске?

Выберите один правильный вариант ответа

- а) серфинг
- б) дайвинг

- в) виндсерфинг
- г) вейкбординг

Задание с выбором ответа № 12

Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации

Выберите один правильный вариант ответа

- а) Туризм самостоятельный
- б) Туризм социальный
- в) Туризм въездной
- г) Туризм внутренний

Задание с выбором ответа № 13

К потребителям туристского продукта с ограниченными физическими возможностями 2-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 в 1-ю категорию.

Задание с выбором ответа № 14

Для туристов 2-й категории объекты туристской индустрии:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) оборудуются аудиовизуальной информационной системой, предусматривающей наличие отдельных звуковых маяков, регулярных звуковых сообщений или радиодиффузии всей площади и территории объекта туристской индустрии, а также оборудуются специальными информационными табло;
- б) оборудуются специальными приспособлениями, позволяющими туристам с ограниченными физическими возможностями (инвалидам-колясочникам) комфортно и беспрепятственно пользоваться их услугами;

в) должны быть оснащены соответствующими устройствами (фиксаторами в полу для инвалидов колясок, поручнями и т.п.), облегчающими передвижение по их территории и внутри помещений.

Задание с выбором ответа № 15

Для туристов 1-й категории рекламные и информационные материалы о туристском продукте/услуге (размер и стиль шрифтов) должны обеспечивать чтение без напряжения из сидячего положения с расстояния:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) не более 1 м.
- б) не более 1,5 м.
- в) не более 1,75 м.
- г) не более 2-2,5 м.

Задание с выбором ответа № 16

Горячее питание предоставляется пассажирам:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов и далее каждые четыре часа - в дневное время и каждые шесть часов - в ночное время;
- б) при продолжительности полета воздушного судна свыше двух часов и далее каждые три часа - в дневное время и каждые четыре часа - в ночное время;
- в) при продолжительности полета воздушного судна свыше пяти часов и далее каждые три часа - в дневное время и каждые шесть часов - в ночное время.

Задание с выбором ответа № 17

Осмотр в отличие от показа:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) многоплановый процесс извлечения зрительной информации из объектов
- б) может быть определен как поверхностное внеплановое знакомство с памятниками
- в) характеризуется пассивным восприятием

Задание с выбором ответа № 18

Одна из задач «портфеля экскурсовода» состоит в:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) отборе правил техники ведения экскурсии
- б) определении приемов сохранения внимания
- в) восстановлении недостающих звеньев при показе

Задание с выбором ответа № 19

Обзорная экскурсия отличается от тематической экскурсии:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) в обзорной экскурсии предполагается наличие автобуса;
- б) в тематической экскурсии участвуют только учащиеся;
- в) тематическая экскурсия всегда посвящена раскрытию одной темы;
- г) обзорной экскурсии тема выбирается самими экскурсантами.

Задание с выбором ответа № 20

В практике экскурсионной деятельности получили распространение следующие приемы показа:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) предварительный осмотр; зрительная реконструкция и монтаж; локализация событий; зрительное сравнение; показ наглядных пособий;
- б) предварительный осмотр; экскурсионный анализ; локализация событий; зрительное сравнение; показ наглядных пособий;
- в) предварительный осмотр; экскурсионный анализ; зрительная реконструкция и монтаж; локализация событий; зрительное сравнение; показ наглядных пособий.

Задание с выбором ответа № 21

Признаки экскурсии:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) наличие темы, цели и задач экскурсии; наличие группы; протяженность во времени; показ экскурсионных объектов; целенаправленность осмотра; передвижение участников экскурсии по заранее спланированному маршруту;
- б) наличие темы, цели и задач экскурсии; наличие экскурсовода; протяженность во времени; показ экскурсионных объектов; целенаправленность осмотра; передвижение участников экскурсии по заранее спланированному маршруту;
- в) наличие темы, цели и задач экскурсии; наличие группы; наличие экскурсовода; протяженность во времени; показ экскурсионных объектов; целенаправленность осмотра; передвижение участников экскурсии по заранее спланированному маршруту.

Задание с выбором ответа № 22

Подготовка экскурсии начинается с:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) отбора экскурсионных объектов
- б) определения темы и цели
- в) накопления материала экскурсии
- г) создания «портфеля экскурсовода»

Задание с выбором ответа № 23

Что должно входить в «портфель» экскурсовода:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) наглядный методический материал
- б) литературные источники
- в) личные вещи экскурсовода
- г) все ответы верны

Задание с выбором ответа № 24

Что такое экскурсионная услуга?

Выберите один правильный вариант ответа

- а) это тур услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов
- б) это тур услуга по удовлетворению познавательных (и других) интересов туристов, включая разработку программ экскурсионного обслуживания и отдельных экскурсий, организация и проведение экскурсий
- в) туристская услуга, включает в себя разработку программ экскурсионного обслуживания, организация и проведение экскурсии
- г) это туристская услуга связанная с организацией досуга туриста

Задание с выбором ответа № 25

Основным приемом показа являются:

Выберите один правильный вариант ответа

- а) прием реконструкции

- б) прием локализации
- в) прием сравнения
- г) все перечисленные приемы.

Задание с выбором ответа № 26

По способу передвижения экскурсии делят на

Выберите один правильный вариант ответа

- а) транспортные и комбинированные;
- б) пешеходные и транспортные;
- в) пешеходные, транспортные и комбинированные

Задание с выбором ответа № 27

Туроператор – это

Выберите один правильный вариант ответа

- а) организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов;
- б) организация-посредник, занимающаяся продажей туров, сформированных другими организациями;
- в) организация-посредник между турагентом и потребителем туристских услуг;
- г) юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

Задание с выбором ответа № 28

Выберите из предложенных вариантов основную функцию турагентства?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Формирование турпродукта
- Б) Продажа турпродукта
- В) Проектирование турпродукта
- Г) Планирование турпродукта

Задание с выбором ответа № 29

Выберите из предложенных вариантов сведения, которые в обязательном порядке должен содержать туристский продукт в соответствии с законодательством Российской Федерации?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Сведения о климатических особенностях в стране
- Б) Сведения о работе магазинов и банков
- В) О наиболее выгодных курсах обмена валют и местах их обмена
- Г) Информацию о правилах въезда и выезда в /из страны временного пребывания

Задание с выбором ответа № 30

К категории "турист" относятся лица, посещающие страну (место) временного пребывания сроком:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) До 24 часов
- Б) От 24 часов до 6 месяцев
- В) До 1 года
- Г) От 2 до 3 месяцев

Задание с выбором ответа № 31

К категории "экскурсант" относятся лица, посещающие страну (место) временного пребывания сроком:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) До 24 часов
- Б) От 24 до 72 часов
- В) До 6 месяцев
- Г) До 30 дней

Задание с выбором ответа № 32

Выберите из предложенных вариантов срок действия обыкновенной туристической визы:

Выберите один правильный вариант ответа

- А) До 60 дней
- Б) До 30 дней
- В) 6 месяцев
- Г) 1 год

Задание с выбором ответа № 33

Выберите из предложенных вариантов фактор, относящийся к категории "форс-мажорных"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Отказ от исполнения условий договора любой стороной
- Б) Пересмотр туристского договора обеими сторонами
- В) Изменение погодных условий
- Г) Обстоятельства непреодолимой силы

Задание с выбором ответа № 34

Какие стороны заключаются агентские договора?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Клиент-турагент
- Б) Турагент-туроператор
- В) Клиент-туроператор
- Г) Турагент-государство

Задание с выбором ответа № 35

Выберите из предложенных вариантов определение туристского договора

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Договор страхования от невыезда
- Б) Договор между туристом и страховой компанией
- В) Договор турагента с туристом
- Г) Договор туроператора и поставщика услуг

Задание с выбором ответа № 36

Выберите из предложенных вариантов определение оферты

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Предложение о заключении сделки
- Б) Ответ о согласии на предложение
- В) Отказ от участия в сделке
- Г) Взаимодействие с компетентными органами

Задание с выбором ответа № 37

Выберите из предложенных вариантов основные предпочтение(я) у среднестатистических туристов, планирующих поехать в экскурсионный тур

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Маршрут, объекты показа и посещения
- Б) Места размещения
- В) Условия питания на маршруте
- Г) Вид транспорта

Задание с выбором ответа № 38

Выберите из предложенных вариантов определение "чартер с отстоем"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Перевозка с пересадкой пассажиров
- Б) Единичный вывоз и возврат туристов с выжиданием (отстоем) в аэропорту прилета
- В) Перелет на самолете с низким уровнем комфорта
- Г) Перевозка, предполагающая провоз пассажиров в положении "стоя"

Задание с выбором ответа № 39

Выберите из предложенных вариантов вид деятельности, к которой относится деятельность по проектированию, планированию, формированию, продвижению и реализации турпродукта

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Турагентская деятельность
- Б) Государственная деятельность
- В) Туроператорская деятельность
- Г) Субагентская деятельность

Задание с выбором ответа № 40

Выберите из предложенных вариантов туристические услуги, относящиеся к основным услугам

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Услуги, включенные в договор и оплаченные клиентом фирмы
- Б) Услуги транспортировки
- В) Услуги, забронированные заблаговременно
- Г) Услуги по проживанию

Задание с выбором ответа № 41

Выберите из предложенного варианта определение термина "поставщики туристических услуг"?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Фирмы, предоставляющие различные по видам туры
- Б) Предприятия и организации, принимающие участие в организации обслуживания туристов
- В) Каналы продвижения турпродукта
- Г) Каналы реализации турпродукта

Задание с выбором ответа № 42

Выберите из предложенных вариантов расшифровку аббревиатуры ВВ?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Размещение + завтрак
- Б) Завтрак + ужин
- В) Завтрак + обед
- Г) 3-х разовое питание

Задание с выбором ответа № 43

Выберите из предложенных вариантов определение термина "турпакет"?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Пакет, в котором находятся выездные документы туриста
- Б) Набор дополнительных туристических услуг
- В) Факультативные услуги
- Г) Набор фиксированных туристических услуг, приобретаемых при покупке готового группового тура

Задание с выбором ответа № 44

Выберите из предложенных вариантов определение термина "заказной тур"?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Групповой тур
- Б) Индивидуальный тур
- В) Предварительно заказанный турпакет
- Г) Тур, заказанный по Интернету

Задание с выбором ответа № 45

Что представляет из себя программа обслуживания в туре?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Расписание авиа и автоперевозок в туре
- Б) Комплекс досуговых услуг в туре
- В) Набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с тематикой тура, заранее оплаченный и расписанный по времени
- Г) Программа питания

Задание с выбором ответа № 46

Выберите из предложенных вариантов категорию потребителей, которая относится к "ядру целевой аудитории"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Потребители, которые приносят или могут принести большую долю прибыли турфирме
- Б) Потребители, которые пользуются турпродуктом чаще всего
- В) Потребители, которые испытывают самую высокую потребность в турпродукте
- Г) Все указанные

Задание с выбором ответа № 47

Выберите из предложенных вариантов системы, относящиеся к российским КСБР

Выберите один правильный вариант ответа

- А) GALILEO
- Б) AMADEUS
- В) SABRE
- Г) ALEAN

Задание с выбором ответа № 48

Выберите из предложенных вариантов то, что относится к рекламным средствам продвижения турпродукта

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Купоны на скидки
- Б) Личная продажа
- В) Средства туристской пропаганды
- Г) Реклама в Интернете

Задание с выбором ответа № 49

Выберите из предложенных вариантов то, что является рекламной кампанией?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Реклама на радио
- Б) Распространение сувениров, маек, авторучек с логотипом компании
- В) Несколько рекламных мероприятий, объединенных одной или несколькими целями, охватывающими определенный период
- Г) Реклама по ТВ

Задание с выбором ответа № 50

Выберите из предложенных вариантов вид рассылки, относящейся к прямой почтовой рассылке?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Почтовая рассылка постоянным или потенциальным клиентам
- Б) Почтовая рассылка широкому кругу клиентов
- В) Рассылка по электронной почте
- Г) Рассылка предложений с использованием любых средств связи

Задание с выбором ответа № 51

Что является достоинством рекламы в прессе?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Красочность
- Б) Обратная связь с читателем
- В) Оперативность
- Г) Краткость

Задание с выбором ответа № 52

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

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Ваучер
- Б) Страховой полис
- В) Авиабилет
- Г) Памятка туристу

Задание с выбором ответа № 53

Выберите из предложенных вариантов название документа, который клиент получает после оплаты электронного билета

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Регистрационный талон
- Б) Электронный билет
- В) Посадочный талон
- Г) Маршрутная квитанция

Задание с выбором ответа № 54

Выберите из предложенных вариантов субъект, у которого турагент приобретает комплекс туристических услуг?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Отели
- Б) Транспортные компании
- В) Туроператоры
- Г) Поставщики услуг

Задание с выбором ответа № 55

Выберите из предложенных вариантов группу стран, которые являются мировыми лидерами в развитии туризма

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Великобритания, Ирландия, Исландия
- Б) Франция, Испания, Италия
- В) Франция, Германия, Мексика
- Г) Венгрия. Чехия. Болгария

Задание с выбором ответа № 56

Выберите из предложенных вариантов сезон, который в туризме называют "высоким"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) начало октября - конец апреля
- Б) май - август
- В) конец апреля - начало октября
- Г) июль - август

Задание с выбором ответа № 57

Выберите из предложенных вариантов город, который заслужил называться "городом восточных бань"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Будапешт
- Б) Прага
- В) Рим
- Г) Краков

Задание с выбором ответа № 58

Выберите из предложенных вариантов определение термина "технологическая карта экскурсий"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Портфель экскурсовода определенного цвета
- Б) Комплект документов, регламентирующий деятельность экскурсовода
- В) Условное наименование комплекта информационных материалов, используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсий
- Г) Набор документов для принимающей организации на маршруте

Задание с выбором ответа № 59

Что предполагает автобусный экскурсионный тур с ночными переездами?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Ночлег в автобусе на стоянке
- Б) Ночлег в автобусе во время движения автобуса по маршруту
- В) Ночную программу во время движения автобуса

Г) Особое питание на маршруте

Задание с выбором ответа № 60

Выберите из предложенных вариантов определение термина «интерактивная экскурсия»

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Экскурсия, предполагающая вовлеченность экскурсантов в мероприятие
- Б) Экскурсия для самых активных туристов
- В) Экскурсия с привлечением творческих коллективов
- Г) Необычная экскурсия

Задание с выбором ответа № 61

Какой вид автобусных экскурсионных туров самый популярный в России?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Однодневный
- Б) Двухдневный
- В) Трехдневный
- Г) Многодневный

Задание с выбором ответа № 62

Какой город классического "Золотого кольца России" является его столицей - главным городом?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Кострома
- Б) Сергиев Посад
- В) Ярославль
- Г) Владимир

Задание с выбором ответа № 63

Выберите из предложенных вариантов город, с которым связано празднование Дня семьи, любви и верности

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Суздаль
- Б) Мышкин

- В) Муром
- Г) Вологда

Задание с выбором ответа № 64

Выберите из предложенных вариантов город, который носит название "Вечный город"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Москва
- Б) Париж
- В) Рим
- Г) Багдад

Задание с выбором ответа № 65

Выберите из предложенных вариантов экскурсию, которая всегда присутствует при знакомстве с новым городом на маршруте?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Тематическая
- Б) Обзорная
- В) Интерактивная
- Г) Дополнительная

Задание с выбором ответа № 66

Выберите из предложенных вариантов рейсы, относящиеся к категории "регулярных"

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Перевозки по строгому расписанию (графику)
- Б) Перевозки, осуществляемые в определенные часы
- В) Перевозки в одном направлении
- Г) Перевозки, осуществляемые на регулярной основе

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 авиакомпания

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	Б	1 балл
4	А	1 балл
5	Г	1 балл
6	Г	1 балл
7	А	1 балл
8	Г	1 балл
9	Б	1 балл
10	А	1 балл
11	В	1 балл
12	Г	1 балл
13	Б	1 балл
14	А	1 балл
15	Г	1 балл
16	А	1 балл
17	Б	1 балл
18	В	1 балл
19	В	1 балл
20	В	1 балл
21	В	1 балл
22	Б	1 балл
23	А	1 балл
24	В	1 балл
25	А	1 балл
26	В	1 балл
27	Г	1 балл
28	Б	1 балл
29	Г	1 балл
30	Б	1 балл
31	А	1 балл
32	Б	1 балл
33	Г	1 балл
34	Б	1 балл
35	В	1 балл
36	А	1 балл

37	А	1 балл
38	Б	1 балл
39	В	1 балл
40	А	1 балл
41	Б	1 балл
42	А	1 балл
43	Г	1 балл
44	Б	1 балл
45	В	1 балл
46	Г	1 балл
47	Г	1 балл
48	Г	1 балл
49	В	1 балл
50	Г	1 балл
51	Б	1 балл
52	А	1 балл
53	Г	1 балл
54	В	1 балл
55	Б	1 балл
56	В	1 балл
57	А	1 балл
58	Г	1 балл
59	Б	1 балл
60	А	1 балл
61	А	1 балл
62	В	1 балл
63	В	1 балл
64	В	1 балл
65	Б	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:

1. Прием и обработка заказов.
2. Координация работы по реализации заказа.

Трудовые действия:

Анализ поступивших заказов.

Необходимые умения:

1. Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа.
2. Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов.

Типовое задание 1:

Оформление и обработка заказа клиента по подбору 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 определяют действующего туроператора, формирующее данное направление, оформляют коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой, в которой указывается информация о:

- стране (месте) пребывания,
- достопримечательностях страны (места) пребывания,
- экскурсиях,
- досуге,
- вариантах проживания в средствах размещения: типы номеров, система питания, услуги средства размещения,
- датах и продолжительности поездки,
- общая стоимость тура.

Соискатели для предоставления выше указанной информации используют открытые актуальные источники данных, информации. Соискатели определяют себестоимость, рассчитывают стоимость пакетного тура, прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Соискатели оформляют и сдают членам экспертной комиссии:

- 1). Заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом,
- 2). Памятку туристу,
- 3). Коммерческое предложение клиенту,
- 4). Программу обслуживания тура,

5). Расчеты (себестоимость, стоимость пакетного тура, прибыль турагентства).

Соискатели подготавливают презентацию полученного продукта 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 поступивших заказов	<p>1. Разработано коммерческое предложение</p> <p>а. Содержание коммерческого предложения отвечает критериям заявки <i>Выполнено верно: 5 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>2. Расчеты (себестоимость, стоимость пакетного тура, прибыль турагентства) осуществлены. <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 20.</p>
Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов	<p>1. Заполнен договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом. <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. 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 – 20.</p>
Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа	<p>1. Оформлена памятка туристу. <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. Подготовлена презентация MS PowerPoint продукта для клиента.</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 – 15.</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. Прием и обработка заказов.
2. Координация работы по реализации заказа.

Трудовые действия:

Анализ поступивших заказов.

Необходимые умения:

1. Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа.
2. Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах.
3. Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов.

Типовое задание 2:

Разработка программы тура 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 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). Определяют схему маршрута,
- 7). Рассчитывают себестоимость тура на группу и на 1 человека,
- 8). Рассчитывают стоимость пакетного тура на группу и на 1 человека,
- 9). Готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке в письменном виде.
- 10). 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
Анализ поступивших заказов	<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 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. Рассчитана 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>Максимальное количество баллов – 25.</p>
Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах	<p>1. Подобраны экскурсионные объект 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>2. Разработана схема маршрута <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 20.</p>
Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов	<p>1. Разработана программа тура. <i>Выполнено верно: 10 баллов, не выполнено – 0 баллов, за каждую допущенную ошибку снимается по 2 балла.</i></p> <p>2. 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>Максимальное количество баллов – 20.</p>
Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа	<p>Подготовлена презентация MS PowerPoint продукта для клиента.</p> <p>а. Соблюдена логическая последовательность <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов,</i></p> <p>б. Дизайн презентации: читаемый шрифт, корректно выбраны цветовые решения. <i>Выполнено верно: 3 балла, не выполнено – 0 баллов,</i></p>

	<p>в. Содержательность презентации <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>г. Культура речи во время устного представления презентации <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>д. Соблюдение отведенного времени на устное представление презентации (8 минут) <i>Выполнено: 2 балла, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>Максимальное количество баллов – 20.</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:

Координация работы по реализации заказа.

Трудовые действия:

Координация работы подразделений по реализации заказов.

Необходимые умения:

Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах.

Типовое задание 3:

Разработка программы продвижения турпродукта.

Соискатели выбирают существующий на рынке турпродукт и разрабатывают программу его продвижения.

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
Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах	<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>
Координация работы подразделений по реализации заказов	<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</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 – 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 165 баллов.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации «Агент по приему и обработке заказов (4-й уровень квалификации)» принимается при достижении 115 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".