

СОГЛАСОВАН

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2023 г. № 6)

АКТУАЛИЗИРОВАН

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

УТВЕРЖДЕН

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «29» декабря 2023 г. № 56

УТВЕРЖДЕНА

актуализированная версия
приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «30» декабря 2025 г. № 59

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Технологии и организация услуг в туризме

направление подготовки

43.03.02 Туризм

направленность (профиль)

Управление в индустрии туризма

уровень образования

высшее образование - бакалавриат

форма обучения

очно-заочная

год набора

2024

Санкт-Петербург
2023



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ
СОБЧАКА"

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	6
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ	8
4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА.....	9
5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	9
5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ.....	9
5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	10
5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ.....	38
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ...	44
7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ.....	45
7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ.....	47
7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ.....	47

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.2. способен контролировать, оценивать и корректировать деятельность в сфере туризма для достижения целевых показателей	Знать: целевые показатели эффективности в туризме (загрузка номерного фонда, конверсия бронирований, средний чек, длительность пребывания, NPS, CSI, уровень отказов/аннуляций, коэффициент повторных продаж), методы контроля качества туристских и гостиничных услуг (чек-листы, тайный гость, аудит стандартов, мониторинг жалоб), инструменты оперативного и стратегического контроля деятельности (KPI-дашборды, план-факт-анализ, отчёты по каналам продаж), нормативные требования к оказанию туристских услуг и основания для корректировки сервиса, типовые отклонения в работе подразделений (бронирование, размещение, трансфер, экскурсии) и их причины, методики оценки удовлетворённости клиентов и анализа обратной связи, способы распределения ответственности за достижение целевых показателей между подразделениями и исполнителями, алгоритмы реагирования на отклонения (корректирующие и предупреждающие действия), Уметь: устанавливать целевые значения KPI для разных сегментов туристской деятельности и распределять их по исполнителям, отслеживать динамику показателей и выявлять отклонения от плановых значений, интерпретировать данные отчётов (загрузки, выручки, жалоб, конверсий) для принятия управленческих решений, оценивать качество услуг по формализованным критериям и выявлять узкие места в цепочке обслуживания, сопоставлять результаты работы с нормативами и стандартами отрасли, разрабатывать корректирующие мероприятия при срыве целевых показателей (перераспределение ресурсов, изменение скриптов, усиление контроля), координировать действия подразделений для устранения отклонений и достижения плановых результатов, анализировать эффективность внедрённых корректировок по динамике KPI, Владеть: навыками работы с отчётными и аналитическими системами в туризме и гостеприимстве (PMS, CRM, системы бронирования, BI-инструменты), приёмами оперативного контроля исполнения задач (ежедневные отчёты, чек-листы, контрольные точки), методами расчёта и интерпретации ключевых метрик эффективности (конверсия, загрузка, доходность номера, стоимость привлечения клиента), инструментами выявления корневых причин отклонений (диаграмма Исикавы, 5 Why, анализ Парето), техниками корректировки стандартов и регламентов обслуживания под целевые показатели, алгоритмами управления претензиями и восстановления качества сервиса, способами визуализации данных для мониторинга KPI (сводные таблицы, графики динамики, тепловые карты жалоб), практиками проведения внутренних аудитов и оценки соответствия услуг заявленным характеристикам, методами постановки задач исполнителям с привязкой к целевым показателям и контролем исполнения.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники	ОПК-7.1. способен обеспечивать безопасные условия обслуживания потребителей и соблюдать требования заинтересованных сторон в рамках туристской деятельности	Знать: нормативно-правовую базу обеспечения безопасности в туристской деятельности (ФЗ «Об основах туристской деятельности», ФЗ «О защите прав потребителей», требования Роспотребнадзора, МЧС, правила пожарной безопасности, санитарные нормы), классификацию рисков и угроз в туризме (природные, техногенные, криминогенные, эпидемиологические, транспортные), требования к безопасности размещения, питания, трансферов и экскурсионного обслуживания, правила организации сопровождения групп и работы с особыми категориями туристов (дети, пожилые, люди с ОВЗ), порядок информирования туристов о рисках и правилах безопасного поведения, алгоритмы взаимодействия с экстренными и компетентными службами, требования заинтересованных сторон (туристов, страховых компаний, туроператоров, контролирующих органов, местных властей) к безопасности услуг, порядок оформления документов, подтверждающих безопасность и соответствие услуг (сертификаты, акты проверок, инструкции, журналы инструктажей), Уметь: выявлять и оценивать риски на каждом этапе предоставления туристских услуг, разрабатывать и внедрять меры по минимизации угроз безопасности в рамках

безопасности		конкретного турпродукта, обеспечивать соблюдение требований безопасности при взаимодействии с подрядчиками и поставщиками услуг, информировать потребителей о потенциальных рисках и способах их избежания, организовывать инструктаж персонала и контролировать исполнение стандартов безопасности, действовать по регламенту при возникновении чрезвычайных ситуаций (эвакуация, первая помощь, связь с экстренными службами), учитывать требования заинтересованных сторон при проектировании и корректировке сервиса, оформлять необходимую документацию по обеспечению безопасности и вести журналы учёта инцидентов, Владеть: навыками проведения оценки рисков туристских маршрутов и объектов размещения (матрицы рисков, чек-листы безопасности), приёмами разработки и актуализации инструкций и регламентов по безопасности для разных подразделений (приём, размещение, трансфер, экскурсии), инструментами контроля соблюдения норм безопасности (аудиты, тайный гость, фотофиксация, журналы проверок), методами информирования туристов (памятки, брифинги, цифровые уведомления, многоязычные материалы), алгоритмами действий в ЧС (план эвакуации, порядок связи, оказание первой помощи до прибытия медиков), техниками взаимодействия с госорганами и экстренными службами (порядок подачи уведомлений, согласований, отчётности), способами учёта и анализа инцидентов (база данных происшествий, разбор корневых причин, корректирующие мероприятия), практиками согласования требований безопасности с заинтересованными сторонами (туроператоры, страховые, площадки, местные администрации) и их интеграции в стандарты обслуживания.
	ОПК-7.2. способен организовывать соблюдение норм охраны труда, техники безопасности и промышленной безопасности на рабочем месте в туристской организации	Знать: нормативные акты по охране труда и безопасности в РФ (ТК РФ, приказы Минтруда, СанПиН, СП, правила по видам работ), специфику опасностей и рисков на рабочих местах в туристских и гостиничных организациях (работы на высоте, электрооборудование, погрузо-разгрузочные работы, уборка с химикатами, работа в замкнутых пространствах), порядок проведения инструктажей (вводный, первичный, повторный, внеплановый, целевой) и оформления сопутствующей документации, требования к средствам индивидуальной защиты и их применению в разных подразделениях (служба приёма, горничные, транспорт, кухня, технические службы), процедуры расследования и учёта несчастных случаев и микротравм, классификацию рабочего места в туристской организации Уметь: выявлять и классифицировать опасности на рабочих местах в подразделениях туристской организации, оценивать уровни профессиональных рисков и формировать реестр рисков с мерами контроля, разрабатывать локальные документы по охране труда (инструкции, программы инструктажей, положения о СУОТ) с учётом специфики услуг, организовывать проведение инструктажей и проверку знаний персонала, контролировать соблюдение норм охраны труда и техники безопасности в операционных процессах, координировать действия при инцидентах и обеспечивать своевременное информирование ответственных лиц, адаптировать требования безопасности под сезонные и пиковые нагрузки, учитывать особенности работы с подрядными организациями и временным персоналом, оформлять акты, журналы и отчёты по охране труда в соответствии с требованиями законодательства, Владеть: навыками проведения оценки профессиональных рисков и составления карт рисков для подразделений туристской организации (приём, размещение, питание, транспорт, экскурсии, технические службы), приёмами разработки и актуализации инструкций по охране труда под конкретные рабочие места и виды работ, инструментами контроля соблюдения норм (чек-листы, аудиты, фотофиксация, цифровые журналы), методами организации инструктажей и обучения персонала (лекции, тренажёры, тесты, сценарии действий в ЧС), алгоритмами действий при несчастных случаях (оказание первой помощи, эвакуация, уведомление, расследование), техниками взаимодействия с подрядчиками по обеспечению безопасности (входные требования, контроль на объекте, акты допуска), способами интеграции требований охраны труда в регламенты обслуживания и технологические карты, практиками формирования отчётности и подготовки к проверкам надзорных органов, инструментами визуализации и доведения требований безопасности до персонала (плакаты, памятки, цифровые уведомления, короткие видео).
ПК-2 Способен управлять внутрифирмен	ПК-2.1. Способен проектировать, регламентирова	Знать: типовые внутрифирменные процессы в туристских организациях (бронирование, размещение, трансфер, экскурсионное обслуживание, работа с претензиями, документооборот), методы моделирования и описания бизнес-процессов (BPMN, IDEF0, блок-схемы, карты процессов), принципы регламентации деятельности

ными процессами в сфере туризма	ть и организовывать внутрифирменные процессы в сфере туризма	(структура регламента, стандарты SOP, матрицы ответственности, KPI для процессов), инструменты цифровизации и автоматизации внутрифирменных процессов (CRM, PMS, системы онлайн-бронирования, чат-боты), подходы к стандартизации сервиса и формированию единых стандартов обслуживания, способы распределения ролей и зон ответственности (матрица RACI, должностные регламенты), методы оценки эффективности и оптимизации процессов (анализ узких мест, карта потерь, бенчмаркинг), нормативно-правовые требования к регламентации деятельности в туризме, Уметь: проектировать внутрифирменные процессы под специфику туристской организации (от выделения этапов до определения входов/выходов и метрик), формализовать процессы в виде регламентов, инструкций и SOP с учётом требований качества и безопасности, выстраивать маршрутизацию заявок и заказов между подразделениями (служба приёма, бронирования, экскурсии, транспорт), определять показатели эффективности для каждого процесса и устанавливать целевые значения, выявлять узкие места и потери в процессах обслуживания и предлагать варианты оптимизации, адаптировать типовые регламенты под особенности конкретного предприятия (формат отеля, тип турпродукта, сегмент клиентов), согласовывать регламенты с заинтересованными сторонами и обеспечивать их внедрение в операционную деятельность, контролировать соблюдение утверждённых процедур и корректировать их при изменении условий работы, Владеть: навыками моделирования и визуализации бизнес-процессов (построение схем, карт, диаграмм в специализированных инструментах), приёмами регламентации операционной деятельности (разработка SOP, чек-листов, матриц ответственности, должностных инструкций), инструментами автоматизации и контроля исполнения процессов (CRM- и PMS-системы, трекеры задач, дашборды KPI), методами анализа и оптимизации процессов (карта потока создания ценности, анализ потерь, 5S, Lean-подход), техниками согласования и внедрения регламентов (коммуникация с подразделениями, обучение персонала, пилотное тестирование), способами измерения эффективности процессов (расчёт конверсий, времени цикла, уровня ошибок, удовлетворённости клиентов), алгоритмами актуализации регламентов при изменении внешних и внутренних условий (новые требования, сезонность, рост нагрузки), практиками интеграции стандартов сервиса в операционные процессы и формирования культуры соблюдения регламентов в коллективе.
	ПК-2.2. Способен контролировать, анализировать и совершенствовать внутрифирменные процессы в сфере туризма для повышения операционной эффективности	Знать: методы контроля и анализа внутрифирменных процессов в туризме (план-факт-анализ, бенчмаркинг, анализ отклонений, контрольные карты, диаграмма Парето, метод 5 Why, диаграмма Исикавы), ключевые метрики операционной эффективности в туристской деятельности (время цикла, конверсия, уровень ошибок, загрузка ресурсов, стоимость процесса, NPS/CSI, доля повторных обращений), инструменты сбора данных о ходе процессов (CRM, PMS, системы бронирования, журналы инцидентов, анкеты обратной связи), способы выявления узких мест и потерь в цепочке обслуживания (карта потока создания ценности, анализ потерь по типам, 5S), подходы к совершенствованию процессов (Lean, Six Sigma, Kaizen, реинжиниринг), нормативные и отраслевые требования к качеству и безопасности при оптимизации процессов, принципы формирования отчётности по результатам анализа и внедрения улучшений, Уметь: отслеживать выполнение процессов по установленным показателям и фиксировать отклонения от регламентов, собирать и систематизировать данные о работе подразделений для анализа эффективности, выявлять корневые причины сбоев и задержек в обслуживании, интерпретировать результаты анализа и определять приоритетные направления оптимизации, разрабатывать предложения по сокращению времени цикла и снижению издержек без потери качества сервиса, адаптировать процессы под сезонные пики, изменения спроса и новые стандарты обслуживания, оценивать эффект от внедрённых улучшений по динамике KPI и обратной связи клиентов, оформлять результаты анализа и планы совершенствования в виде отчётов и дорожных карт, Владеть: навыками работы с аналитическими инструментами и отчётностью в туристских системах (CRM, PMS, BI-платформы, сводные таблицы, дашборды), приёмами сбора и валидации данных о процессах (чек-листы, тайный гость, интервью с персоналом, анализ логов систем), методами визуализации процессов и результатов анализа (блок-схемы, карты потоков, гистограммы, тепловые карты), техниками проведения аудитов и экспресс-диагностики процессов (контрольные обходы, хронометраж, фиксация отклонений), алгоритмами разработки и внедрения улучшений (пилотные тесты, А/В-сравнение, поэтапное масштабирование), инструментами оценки

		экономического и сервисного эффекта от оптимизации (расчёт окупаемости изменений, сравнение метрик до/после), способами коммуникации результатов анализа и координации улучшений со смежными подразделениями, практиками формирования культуры непрерывного совершенствования и вовлечения персонала в оптимизацию процессов.
--	--	---

1.2. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции

Знать технологии формирования туристского продукта, в том числе с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

принципы организации и методы и технологии продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг

Уметь формировать туристский продукт, в том числе с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

организовать и осуществлять продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг

Владеть навыками формирования туристского продукта, в том числе с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

навыками организации и продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг

2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Таблица – 1.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости и / промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
Тема 1. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом.	Текущий контроль	Тенденции развития в России и за рубежом. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг. Место гостиничной индустрии в структуре туризма. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг в РФ.	ДП – доклад с презентацией, Т – тест	устная/ письменная
Тема 2. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности	Текущий контроль	Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО; коллективные и индивидуальные средства размещения. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц (флотели, апартаменты и др.)	ДП – доклад с презентацией, Т – тест, задания, диспут	Устная письменная
Тема 3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Международные гостиничные	Текущий контроль	Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания.	Т – тест, К – коллоквиум, задания, Деловая игра	Письменная Устная

правила				
Тема 4. Транспортная составляющая туристского бизнеса. Классификация и использование транспортных средств в туристских путешествиях.	Текущий контроль	Классификация и использование транспортных средств в туристских путешествиях. Становление транспорта из туризма. Современное состояние транспортной системы обслуживания туристов. Роль транспортных услуг в составе туристского продукта. Влияние развития средств и систем перевозок на развитие общества. Классификация транспортных путешествий. Виды и средства перевозок в туризме и их характеристики. Международная классификация транспортных средств и транспортных путешествий. Наземные виды перевозок, воздушные виды перевозок, перевозки водным, речным и морским транспортом. Мотивация выбора вида перевозки. Сравнение эффективности различных видов перевозок.	Т – тест – тестовое задание Деловая игра	Устная письменная
Тема 5. Перевозка туристов воздушным транспортом	Текущий контроль	Правовое обеспечение перевозок в международном и внутреннем сообщении. Международный и российский рынок воздушного транспорта. Характеристика ведущих авиакомпаний мира. Международная организация гражданской авиации. Международная ассоциация воздушных перевозчиков. Средства воздушных перевозок. Аэропорты и аэродромы. Прямые и стыковочные маршруты. Транзит. Чартер. Виды обслуживания при организации воздушных перевозок. Комплексные услуги перевозки. Стоимость авиабилета, тарифы, скидки, льготы. Страхование воздушных перевозок. Формы взаимодействия туристских фирм с авиакомпаниями: бронирование билетов на регулярные рейсы через агентства авиакомпаний; бронирование через глобальные компьютерные системы; агентское соглашение с авиакомпанией, организация чартерных рейсов. Технология обслуживания авиапассажиров. Регистрация пассажиров. Таможенный досмотр. Санитарноэпидемиологический контроль. Паспортно-визовый контроль. Посадка пассажиров на борт воздушного судна. Обслуживание в аэропорту назначения. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров. Правила перевозки багажа. Сервис для авиапассажиров. Работа руководителя туристской группы на авиационном маршруте. Правила перевозки туристского багажа.	Деловая игра, Т – тест – тестовое задание	Устная письменная
Тема 6. Организация обслуживания туристов на железнодорожном транспорте	Текущий контроль	Правовые основы перевозок пассажиров железнодорожным транспортом. Общие правила и технология перевозки туристов на железнодорожном транспорте. Подвижной состав пассажирского железнодорожного транспорта. Краткая характеристика железных дорог России. Малые железные дороги и особенности их туристского использования. Перевозочные документы. Организация железнодорожной перевозки: пригородные маршруты, маршруты дальнего следования, скоростные линии, специальные поезда, туристские поезда и экскурсионные маршруты. Структура обеспечения и организации железнодорожных перевозок. Стоимость железнодорожного билета, тарифы, сборы, льготы. Страхование железнодорожных перевозок. Сервис для пассажиров на железнодорожном транспорте. Особенности обслуживания пассажиров на зарубежных железных дорогах. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте.	Т – тест, ДП – доклад с презентацией – тестовое задание	Письменная устная
Тема 7. Организация обслуживания туристов на автомобильном транспорте	Текущий контроль	Правовые основы перевозок пассажиров автомобильным транспортом. Роль и место автомобильных перевозок в туристских путешествиях. Классификация подвижного состава, требования, предъявляемые к автобусам. Автобусный туризм. Организация обслуживания туристов и экскурсантов в автобусе. Организация перевозки туристов	К – коллоквиум, Т – тест – тестовое задание диспут	Письменная Устная

		автомобильным транспортом на внутренних маршрутах. Специфика организации перевозки туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах. Документы необходимые для реализации международных автоперевозок. Особенности автоперевозок на регулярных международных маршрутах. Обеспечение безопасности пассажиров при перевозках автобусами на внутреннем сообщении. Технология разработки автобусного маршрута. Страхование перевозок. Система проката автомобилей. Прокат автомобилей в России и за рубежом.		
Тема 8. Особенности организации морских и речных круизов	Текущий контроль	Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским и внутренним водным транспортом. Специфика организации морских и речных путешествий. Виды водных путешествий: круизы, морские путешествия, речные пассажирские перевозки. Морской круиз как комплексный туристский продукт. Ведущие круизные компании мира. Теория речного круизного дела: организация маршрута, мотивация и цели путешествия речных круизов. Речные круизы в России. Морские пассажирские перевозки. Характеристика морского транспорта. Правила перевозки пассажиров и багажа водным транспортом. Страхование средств водного транспорта.	Коллоквиум, Тест – задания диспут	Письменная Устная
Все темы и разделы:	Промежуточная аттестация	Обобщенные результаты обучения по овладению теоретическими знаниями и практическими навыками	Т – тест (1-30)	Письменная

3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, владений выражается в пятибалльной системе.

Таблица 3.1 – Текущий контроль

№ п/п	Виды работ	Критерии оценивания			
		Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
3	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица 3.2 – Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции

Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
Компетенция не	Компетенция освоена.	Компетенция	Компетенция освоена.

освоена. Обучающийся не показывает знания, входящие в состав компетенции, не понимает их необходимость и/или не может их применять	Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач	Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.
---	---	--	---

4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Таблица 4.1 – Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
Неудовлетворительно (2 балла)	Демонстрирует непонимание проблемы, не восприятие материала. Работа незакончена и/или это плагиат
Удовлетворительно (3 балла)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер
Хорошо (4 балла)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения
Отлично (5 баллов)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостный характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

Таблица - 5.1 Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Доклад презентацией	1. Основные и специфические характеристики туристских услуг. 2. Источники турпродукта. 3. Экономическая сущность турпродукта. 4. Особенности структуры турпродукта. 5. Элементы и уровни турпродукта. 6. Соотношение понятий «турпродукт», «тур», «туристский маршрут», «туристский пакет». 7. Варианты турпакетов. 8. Особенности индивидуальных и групповых туров. 9. Особенности организации заказных и инклюзив – туров. 10. Классы туристского обслуживания. 11. Жизненный цикл туристского продукта
коллоквиум	1. Структура и классификация автоматизированных информационных систем туристических фирм 2. Роль и место сети Интернет в туристическом бизнесе 3. Автоматизированные системы управления гостиницами. Особенности зарубежных систем 4. Глобальные компьютерные системы бронирования 5. Автоматизация деятельности туристических фирм. Информационные системы и технологии, используемые в офисе туроператоров 6. Системы автоматизированной обработки данных в гостиничной деятельности 7. Автоматизированные системы бронирования в международном туризме. 8. Использование информационных технологий в туризме 9. Автоматизированные системы управления туристическими предприятиями 10. Системы компьютерного бронирования и резервирования
реферат	1. Туристский рынок: его особенности и характеристики и основные элементы. 2. Охарактеризуйте основные этапы маркетингового исследования туристского рынка. 3. Уровни анализа туристского рынка. 4. Стратегии конкурентной борьбы в практике

	туроперейтинга. 5.Маркетинговое исследование потребительского рынка и дифференциация туров операторов. 6.Факторы, образующие маркетинговую среду туроператора. 7.Факторы внешней и внутренней среду туроперейтинга. 8.Критерии сегментирования туристского рынка. 9.Позиционирование и его цели. 10.Позиционирование туров и туроператоров.
Групповые задания	Проект 1 (семестр 5 очная форма, семестр 7 заочная форма) Проект 1. «Методическое и информационное обеспечение туристских услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости туристских услуг и турпакетов» группа 3-5 обучающихся Письменный отчет Устная защита
диспут	1. Цена и ее функции. Факторы, влияющие на процесс ценообразования в сфере туризма. 2. Уровни ценообразования в туроперейтинге. 3. Факторы от которых зависит цена продажи на туристские услуги. 4. Ценовая политика и ее этапы. 5. Методы ценообразования. 6. Себестоимость турпродукта и и ее затраты. 7. Примерная структура себестоимости турпродукта. 8. Калькуляционные статьи, по которым группируются затраты туроператора. 9. Классификация затрат туроператора. 10. График безубыточности туристского продукта
Деловая игра	Деловая и (или) ролевая игра / Организация приёма туристов
Тест	Самодетельный туризм это - путешествия: 1. организованные по экстремальным маршрутам, 2. субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды, 3. самостоятельно организуемые туристами с использованием активных способов передвижения.

5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Первая контрольная точка - в форме доклада (письменная).

Темы докладов: Темы докладов с презентацией

Тема. Место и роль транспорта в системе туризма

Темы для подготовки докладов:

Тема 1. Место и роль транспорта в системе туризма

Доклад 1: Современное состояние транспортной системы обслуживания

План подготовки:

1. Определение транспортного обслуживания в туризме.
2. Состояние транспортной инфраструктуры в РФ:
 - Авиа-, ж/д-, автобусные, городские перевозки.
 - Развитие высокоскоростных маршрутов (например, «Сапсан»).
3. Проблемы:
 - Неравномерность развития (Москва vs. регионы).
 - Низкая доступность отдалённых туристических зон.
4. Международный контекст:
 - Европейская модель (интеграция видов транспорта).
 - Япония — эффективность железнодорожных перевозок.
5. Вывод: транспорт — ключевой элемент туристической привлекательности региона.

Пример: сложности добраться до Алтая или Камчатки без пересадок.

Доклад 2: Классификация транспортных путешествий и транспортных средств

План подготовки:

1. По цели:
 - Транзитные, ознакомительные, рекреационные, спортивные.
2. По масштабу:
 - Локальные (город), региональные, межрегиональные, международные.
3. По виду транспорта:
 - Наземный (авто, ж/д), воздушный, водный, пешеходный.
4. По типу передвижения:
 - Массовый, индивидуальный, специализированный (экскурсионный автобус, круиз).
5. Вывод: классификация помогает проектировать туристические продукты.

Пример: "Золотое кольцо" — наземный, экскурсионный, групповой тур.

Доклад 3: Статистика использования транспортных средств при туристских путешествиях

План подготовки:

1. Данные Росстата, Ростуризма, Booking.com:
 - 70% внутренних туристов используют автомобиль.
 - 20% — железнодорожный транспорт.
 - 8% — авиаперелёты.
2. Зависимость от типа тура:
 - Экотуризм — автобус + пеший.
 - Бизнес-туризм — авиа + такси.
 - Круизы — речной/морской транспорт.
3. Тренды:
 - Рост интереса к железной дороге (ночные поезда как опыт).
 - Популярность каршеринга у молодёжи.
4. Вывод: выбор транспорта зависит от бюджета, цели и возраста туриста.

График: диаграмма использования видов транспорта в РФ.

Доклад 4: Прогрессивные формы и методы обслуживания туристов в мировой индустрии транспортного обслуживания

План подготовки:

1. Интеграция транспорта:
 - Единые билеты (например, в Германии — Deutschland-Ticket).
 - Мультимодальные маршруты (поезд + велопрокат).
2. Цифровизация:
 - Мобильные приложения (Yandex.Transport, Moovit).
 - Онлайн-бронирование и оплата.
3. Персонализация:
 - Рекомендации маршрутов на основе предпочтений.
4. Эко-инициативы:
 - Электробусы, гибридные самолёты (Scandinavian Airlines).
5. Вывод: будущее за удобством, экологичностью и технологиями.

Пример: Швейцария — идеальная система «поезд + автобус + паром».

Доклад 5: Этапы транспортного обеспечения туров

План подготовки:

1. Подготовительный этап:
 - Анализ потребностей группы, маршрута.
2. Планирование:
 - Выбор вида транспорта, расписания, логистики.
3. Организация:
 - Бронирование, оформление документов, согласование с перевозчиками.
4. Сопровождение:
 - Трансферы, контроль соблюдения графика.
5. Завершение:
 - Обратная связь, анализ затрат и качества.
6. Вывод: чёткая организация транспорта — залог успеха тура.

Тема. Перевозка туристов специфическими видами транспорта

Темы для подготовки докладов:

Доклад 1: Нетрадиционные и экзотические виды транспорта

План подготовки:

1. Примеры:
 - Верблюды (Египет, Марокко), слоны (Тайланд), собачьи упряжки (Якутия, Норвегия).
2. Роль в создании уникального туристического опыта.

3. Этические вопросы:
 - Использование животных, благополучие.
4. Коммерческая выгода:
 - Высокая стоимость услуги, фото-контент.
5. Вывод: важно сочетать экзотику и ответственный туризм.

Пример: катание на яках в Тибете как часть культурного погружения.

Доклад 2: Использование велосипедов, мопедов, мотоциклов в туризме

План подготовки:

1. Виды туризма:
 - Вело- и мототуры, байкерские фестивали.
2. Преимущества:
 - Гибкость, доступ к удалённым местам, экологичность.
3. Инфраструктура:
 - Велодорожки, станции зарядки (для электромопедов).
4. Безопасность:
 - Обязательное оснащение, страховка.
5. Вывод: моторизированный и велотуризм — тренд среди молодёжи.

Пример: веломаршрут "По следам Петра I" в Ленобласти.

Доклад 3: Технические средства на основе мускульной силы человека

План подготовки:

1. Виды:
 - Лыжи, коньки, каноэ, каяки, ролики, самокаты.
2. Применение:
 - Зимний туризм (лыжные базы), водные маршруты, городской активный отдых.
3. Преимущества:
 - Низкая стоимость, доступность, здоровый образ жизни.
4. Организация:
 - Прокат, обучение, сопровождение.
5. Вывод: такие средства делают туризм более демократичным.

Пример: прокат лодок на озере Селигер.

Доклад 4: Туристские путешествия гужевым транспортом

План подготовки:

1. Что такое гужевой транспорт?
 - Сани, телеги, повозки, запряжённые лошадьми.
2. Применение:
 - Этнотуры, зимние программы, детские экскурсии.
3. Преимущества:
 - Культурный компонент, эмоциональный опыт.
4. Ограничения:
 - Сезонность, низкая скорость, забота о животных.
5. Вывод: используется как часть аутентичного сервиса.

Пример: "Лошадиный маршрут" в музее-заповеднике "Кижи".

Доклад 5: Караванный туризм

План подготовки:

1. Определение: путешествие с караваном (животные + люди) по пустыне, горам, степи.
2. Регионы:
 - Монголия, Узбекистан, Марокко, Сахара.
3. Особенности:
 - Продолжительность, автономность, командный дух.
4. Организация:
 - Гид, провизия, навигация, безопасность.
5. Вывод: нишевый, но востребованный вид приключенческого туризма.

Тема. Перевозка туристов водным транспортом

Темы для подготовки докладов:

Доклад 1: Внутренний водный транспорт. Перевозки на внутреннем водном транспорте

План подготовки:

1. Виды:
 - Теплоходы, катера, паромы, прогулочные суда.
2. Маршруты:
 - Реки: Волга, Лена, Обь, Амур.
 - Каналы: Волго-Балтийский, Беломоро-Балтийский.
3. Применение:
 - Городские переправы, экскурсии, круизы.
4. Пример: прогулка по Неве в Санкт-Петербурге.

Вывод: водный транспорт — часть туристического опыта.

Доклад 2: Особенности речных круизов. Водные маршруты для пассажирских перевозок и туризма

План подготовки:

1. Особенности:
 - Медленное передвижение, акцент на отдых и культуру.
2. Популярные маршруты:
 - "Русское Зарубежье": Москва – Санкт-Петербург.
 - "Жемчужины Волги": до Казани, Астрахани.
3. Сервис:
 - Питание, экскурсии, развлечения.
4. Сезонность:
 - Апрель – октябрь (в зависимости от региона).
5. Пример: круиз компании "ВодоходЪ".

Вывод: речной круиз — уникальный формат отдыха.

Доклад 3: Взаимодействие туроператора с судовладельцами на маршрутах речных круизов

План подготовки:

1. Функции сторон:
 - Туроператор: продажа, реклама, организация экскурсий.
 - Судовладелец: техническое обеспечение, экипаж, питание.
2. Договорные отношения:
 - Бронирование мест, финансовые условия, ответственность.
3. Координация:
 - График движения, взаимодействие с гидами.
4. Пример: сотрудничество турфирмы "Интурист" с теплоходной компанией.

Вывод: успех круиза зависит от слаженной работы партнёров.

Доклад 4: Морские круизы на судоходных международных линиях

План подготовки:

1. Крупнейшие компании:
 - Royal Caribbean, MSC, Costa Cruises.
2. Маршруты:
 - Средиземное море, Карибы, Скандинавия, Азия.
3. Особенности:
 - Полный пансион, развлечения, шопинг.
4. Организация:
 - Порт отправления, стыковочные рейсы.
5. Пример: круиз по Средиземному морю из Барселоны.

Вывод: морской круиз — один из самых масштабных туристических продуктов.

Доклад 5: Современные средства морских пассажирских перевозок

План подготовки:

1. Круизные лайнеры:
 - Размеры (до 7000 пассажиров), уровень комфорта.

2. Технологии:
 - Энергоэффективность, системы очистки, Wi-Fi, автоматизация.
3. Безопасность:
 - Системы SOS, шлюпки, тренировки экипажа.
4. Экология:
 - Переход на LNG (сжиженный газ), снижение выбросов.
5. Пример: лайнер *Symphony of the Seas* (Royal Caribbean).

Вывод: современные лайнеры — это "плавающие города".

Доклад 6: Яхтенные морские внутренние и зарубежные круизы

План подготовки:

1. Виды:
 - Парусные и моторные яхты, чартеры, гелассы.
2. Направления:
 - Внутри РФ: Крым, Калининград.
 - Зарубеж: Греция, Хорватия, Таиланд.
3. Целевая аудитория:
 - Премиум-сегмент, молодожёны, корпоративы.
4. Организация:
 - Аренда с капитаном или без (skipper), маршруты.
5. Пример: яхтенный тур по Далмации.

Вывод: яхтинг — нишевый, но востребованный вид туристического сервиса.

Тема. Перевозка туристов автомобильным транспортом. Обслуживание туристов на автомобильном транспорте

Темы для подготовки докладов:

Доклад 1: Роль и место автомобильных перевозок в туристских путешествиях

План подготовки:

1. Преимущества:
 - Гибкость, доступ к удалённым зонам, индивидуальный график.
2. Виды:
 - Автобусные туры, трансферы, каршеринг, личный автомобиль.
3. Применение:
 - Экскурсионные программы, шаттлы из отелей, походный туризм.
4. Пример: автобусный тур "Карелия за 5 дней".

Вывод: автомобиль — самый универсальный вид транспорта в туризме.

Доклад 2: Исторические концепции зарождения и эволюция автомобильного туристского транспорта

План подготовки:

1. Начало:
 - Появление автомобилей (конец XIX в.), первые туры (Франция, США).
2. Развитие:
 - Создание сети автодорог (Автобан, Трансканада).
 - Появление автокемпингов, moteлей.
3. В СССР и РФ:
 - Развитие автотуризма с 1960-х, клубы автолюбителей.
4. Современность:
 - GPS, навигация, онлайн-бронирование.
5. Пример: легендарный маршрут Route 66 как символ автотуризма.

Вывод: автотуризм стал культурным явлением.

Доклад 3: Виды и особенности использования различных транспортных средств для организации туризма

План подготовки:

1. По вместимости:
 - Минивэн (6–8 чел.), микроавтобус (12–20), туристический автобус (40–50).

2. По назначению:
 - Экскурсионный, трансферный, внедорожник для активного туризма.
3. Особенности:
 - Кондиционер, Wi-Fi, USB, низкий пол для ОБЗ.
4. Пример: использование Mercedes Sprinter для групповых туров.

Вывод: выбор ТС зависит от типа тура и аудитории.

Доклад 4: Специфика автомобильных путешествий на международных маршрутах

План подготовки:

1. Документы:
 - Водительское удостоверение, международный техпаспорт (Carnet de Passage), страховка (Green Card).
2. Особенности стран:
 - ПДД, правила парковки, платные дороги (Австрия, Швейцария).
3. Безопасность:
 - Опасные участки, пограничные контроль.
4. Пример: поездка на автомобиле из Москвы в Финляндию.

Вывод: международный автотуризм требует тщательной подготовки.

Доклад 5: Технология международных разрешительных мер автомобильных туристских перевозок

План подготовки:

1. Что такое разрешительная система?
 - Разрешения на въезд и эксплуатацию автобусов в других странах.
2. Европейские документы:
 - ЕСМТ-лицензии, двусторонние соглашения.
3. Процедура получения:
 - Подача заявки, оплата, срок действия.
4. Особенности для РФ:
 - Ограничения при въезде в страны ЕС, необходимость договоров.
5. Пример: получение разрешения на рейс Москва – Берлин.

Вывод: без разрешений — невозможна легальная международная перевозка.

Тема. Перевозка туристов железнодорожным транспортом

Темы для подготовки докладов:

Доклад 1: Эволюция железнодорожного транспорта

План подготовки:

1. Этапы развития:
 - XIX век: первые паровозы (Степанов, Локомотив Trevithick).
 - XX век: электрификация, появление скоростных поездов.
 - XXI век: высокоскоростные линии (TGV, Shinkansen, «Сапсан»).
2. Роль в туризме:
 - Дешёвый и доступный способ передвижения.
3. Пример: транссибирская магистраль как туристический маршрут.

Вывод: железная дорога остаётся важным элементом туристической инфраструктуры.

Доклад 2: Технология обслуживания железнодорожным транспортом в России и за рубежом

План подготовки:

1. В России:
 - ОАО "РЖД", сервис "Ласточка", онлайн-бронирование.
2. За рубежом:
 - Япония: пунктуальность, чистота, Wi-Fi.
 - Европа: Eurail Pass, интеграция с автобусами и метро.
3. Различия:
 - Уровень комфорта, скорость, информационная поддержка.
4. Цифровизация:
 - Мобильные приложения (RZD, Deutsche Bahn).

5. Пример: сравнение поездов "Сапсан" и TGV (Франция).

Вывод: Россия движется к европейским стандартам.

Доклад 3: Железнодорожное сообщение: технические аспекты. Скоростной трансфер из аэропортов

План подготовки:

1. Технические особенности:
 - Колея, электрификация, автоматическая блокировка.
2. Скоростные линии:
 - "Сапсан" (до 250 км/ч), перспективы высокоскоростной магистрали Москва – Казань.
3. Аэроэкспрессы:
 - Москва – Внуково/Домодедово/Шереметьево.
 - Санкт-Петербург – Пулково.
4. Преимущества:
 - Надёжность, фиксированное время, комфорт.
5. Пример: аэроэкспресс из Домодедово — 40 минут до Paveletskogo вокзала.

Вывод: железнодорожный трансфер — оптимальное решение для аэропортов.

Доклад 4: Специальные виды рельсового транспорта. Перспективные проекты

План подготовки:

1. Специальные виды:
 - Метро, монорельсы, фуникулёры (например, в Сочи).
 - Малая железная дорога (детские, этнографические маршруты).
2. Перспективные проекты:
 - Высокоскоростная магистраль Москва – Казань (будущее).
 - Городские скоростные линии (ГСЛ).
3. Применение в туризме:
 - Фуникулёр в Крыму как достопримечательность.
 - Музейные поезда (например, "Поезд Победы").
4. Вывод: специальные виды дополняют транспортную систему и создают туристический опыт.

Доклад 5: Виды и категории вагонов и мест в поездах

План подготовки:

1. Категории вагонов:
 - Плацкарт, купе, СВ, люкс, семейный.
2. Характеристики:
 - Комфорт, наличие душа, питания, Wi-Fi.
3. Международные аналоги:
 - Спальные вагоны в Европе (EuroNight), купе в Китае.
4. Особенности для туристов:
 - Возможность группового бронирования, детские места.
5. Пример: выбор вагона для экскурсионного тура по Золотому кольцу.

Вывод: выбор вагона зависит от бюджета, цели и продолжительности поездки.

Тема. Перевозка туристов авиационным транспортом. Технологии обслуживания туристов на авиационном транспорте

Темы для подготовки докладов:

Доклад 1: Регулирование авиационных перевозок в международном и внутреннем сообщении

План подготовки:

1. Правовая основа:
 - Внутри РФ: Воздушный кодекс, правила Минтранса.
 - Международно: Чикагская конвенция (ИКАО), соглашения между странами (например, «открытое небо»).
2. Органы регулирования:

- Росавиация (РФ), EASA (ЕС), FAA (США), ИКАО.
- 3. Лицензирование авиакомпаний и аэропортов.
- 4. Особенности чартерных и регулярных рейсов.
- 5. Пример: как меняется регулирование при полётах в Турцию, Египет, Армению.

Вывод: единые стандарты обеспечивают безопасность и прозрачность перевозок.

Доклад 2: Права, обязанности и ответственность сторон при осуществлении авиаперевозок

План подготовки:

1. Права пассажира:
 - Получение информации, компенсация при задержке/отмене (до 25 тыс. Р в РФ).
 - Обслуживание при пересадках, провоз багажа.
2. Обязанности пассажира:
 - Соблюдение правил безопасности, наличие документов.
3. Ответственность авиакомпании:
 - За жизнь, здоровье, имущество (по Гражданскому кодексу РФ и Монтрельской конвенции).
4. Международные нормы:
 - Конвенция Монреаль (1999) — унифицированные правила возмещения ущерба.
5. Пример: случай задержки рейса S7 из-за технической неисправности — действия пассажира.

Вывод: знание прав помогает туристу защитить свои интересы.

Доклад 3: Авиационные билеты. Регистрация и ограничение перевозок

План подготовки:

1. Виды билетов:
 - Электронный (e-ticket), бумажный (устаревший).
 - Тарифы: эконом, бизнес, премиум-эконом.
2. Регистрация:
 - Онлайн (через сайт/приложение), стойки, терминалы.
 - Посадочные талоны (QR-код).
3. Ограничения:
 - Запрещённые предметы в ручной клади.
 - Ограничения на провоз животных, лекарств, спиртного.
4. Нестандартные случаи:
 - Перевозка детей, беременных, инвалидов.
5. Пример: регистрация на рейс Aeroflot Москва – Анталья за 24 часа.

Вывод: цифровизация упрощает процесс, но требует соблюдения правил.

Доклад 4: Расписание полетов, изменение расписания, резервирование. Перевозка туристского багажа

План подготовки:

1. Формирование расписания:
 - Учёт сезонности, спроса, технического обслуживания.
2. Изменение графика:
 - Причины: погода, техника, эпидемии.
 - Информирование пассажиров.
3. Резервирование:
 - Через GDS (Amadeus, Sabre), сайты авиакомпаний, туроператоров.
4. Багаж:
 - Нормы провоза (вес, габариты).
 - Плата за сверхнормативный багаж.
 - Потерянный багаж — процедура восстановления (PIR-форма).
5. Пример: потеря чемодана в Шереметьево — как получить компенсацию.

Вывод: своевременная информация и страховка снижают риски.

Доклад 5: Транспортный парк авиационной индустрии

План подготовки:

1. Классификация воздушных судов:
 - По назначению: магистральные, региональные, бизнес-джеты.
 2. Популярные модели:
 - Boeing 737, Airbus A320 (на внутрироссийских маршрутах).
 - Sukhoi Superjet 100 — российская разработка.
 3. Характеристики:
 - Вместимость, дальность полёта, расход топлива.
 4. Современные тенденции:
 - Экологичные самолёты (Airbus A350), электрические прототипы.
 5. Пример: использование SSJ-100 на маршрутах "Победы" и "Азимут".
- Вывод: развитие парка направлено на повышение эффективности и экологичности.

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более пяти докладов с презентацией. Критерии оценки одного доклада с презентацией: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Методические указания по написанию доклада с презентацией. Требования, предъявляемые к докладу с презентацией:

1. Объем доклад не должен превышать 5-8 страниц. Печать производится через 1,5 интервала, размер шрифта 14, с выравниванием по ширине. Левое поле листа 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее 20 мм. Текст должен оформляться абзацами с отступом 1,25 см.
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
4. Доклад должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
5. Каждый абзац доклад должен содержать только одну основную мысль.
6. Доклад должен показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
7. Доклад должен содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

контрольная точка - в форме теста (письменная).

Тесты

Тема 1. Место и роль транспорта в системе туризма

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ЗАДАНИЕ С КЛЮЧАМИ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Какое значение имеет транспортная логистика в организации пакетного тура? а) Упрощает оформление виз б) Обеспечивает согласованность всех этапов перемещения туристов между точками маршрута в) Заменяет экскурсионное сопровождение г) Снижает необходимость в гостиницах б

Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с;2а;3г;4д;5f;6б;7е)	Установите соответствие между функцией транспорта и её проявлением в туризме: 1. Экономическая 2. Социальная 3. Рекреационная 4. Информационная а) Турист получает впечатления во время круиза по реке б) Перемещение групп школьников на экскурсию в) Развитие туристических маршрутов стимулирует занятость населения г) Бортпроводник сообщает об особенностях пункта назначения 1 – в, 2 – б, 3 – а, 4 – г
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)	Какие из перечисленных характеристик относятся к требованиям современного туристского транспорта? (Выберите два варианта) а) Высокий уровень комфорта и безопасности б) Наличие мультимодальных перевозок в) Использование только одного вида транспорта г) Минимальная информационная поддержка д) Полное отсутствие багажа а, б
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	Расположите этапы транспортного обслуживания туриста в логической последовательности: а) Прибытие в пункт назначения б) Бронирование транспорта в) Погрузка багажа г) Выбор маршрута г, б, в, а
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	Какой вид транспорта наиболее важен для формирования международного туристического потока? а) Автомобильный б) Водный в) Авиационный г) Велосипедный В. Авиационный транспорт позволяет преодолевать большие расстояния за короткое время, обеспечивая связь между странами и континентами. Какой фактор чаще всего ограничивает использование железнодорожного транспорта в индивидуальном туризме? а) Высокая цена билетов б) Ограниченная гибкость расписания и направлений по сравнению с автомобильным транспортом в) Отсутствие багажных полок г) Низкий уровень безопасности Б. Железнодорожное сообщение работает по фиксированному расписанию и не всегда охватывает

		малонаселённые или удалённые туристические точки.
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Какую функцию выполняет транспорт как элемент туристической инфраструктуры? Обеспечивает перемещение туристов от места проживания к месту отдыха и между объектами туристского интереса. Почему транспорт считается одним из ключевых факторов формирования туристского продукта? От качества и доступности транспорта зависит удобство маршрута, его стоимость и привлекательность для потребителей. Как транспортная доступность влияет на развитие внутреннего туризма в удалённых регионах? Высокая транспортная доступность способствует увеличению потока туристов в труднодоступные районы, стимулируя локальную экономику. Назовите один из основных критериев выбора транспорта туристом при планировании поездки. Время в пути, стоимость, комфорт и безопасность являются основными критериями выбора транспортного средства.

Тема 2. Перевозка туристов специфическими видами транспорта

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ЗАДАНИЕ С КЛЮЧАМИ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Какой принцип лежит в основе использования домов на колёсах в свободном путешествии? а) Обязательное следование строгому графику б) Мобильность и независимость от гостиничной инфраструктуры в) Минимальный объём багажа г) Использование только платных трасс б
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с; 2а; 3г; 4д; 5ф; 6б; 7е)	Установите соответствие между видом специфического транспорта и типом туризма: 1. Квадроцикл 2. Теплоход 3. Паровоз 4. Лыжная карета а) Экскурсионный туризм по старинным железным дорогам б) Активный туризм в степи или пустыне в) Зимний экотуризм в национальных парках г) Речной круиз по Волге 1 – б, 2 – г, 3 – а, 4 – в
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов.	Какие из перечисленных видов транспорта относятся к специфическим в контексте туризма? (Выберите два варианта) а) Дом на колёсах (кемпер) б) Катамаран для морской прогулки в) Городской автобус №5 г) Электричка "Москва — Тверь" д) Международный авиарейс SU147

вариантов предложенных	4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и A; C; D)	а, б
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	Расположите виды специфического транспорта по возрастанию уровня комфорта для туриста: а) Конная упряжка б) Велосипед в) Квадроцикл г) Воздушный шар а, б, в, г
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – B	Какой вид специфического транспорта наиболее уместен для экскурсии по заболоченной местности? а) Автобус б) Вездеход в) Личный автомобиль г) Поезд Б. Вездеход способен передвигаться по бездорожью и сложным природным условиям, обеспечивая доступ к труднодоступным зонам. Почему использование вертолётов оправдано в турах по Дальнему Востоку России? а) Они требуют много топлива б) Позволяют быстро доставить туристов в удалённые и недоступные районы с уникальной природой в) Имеют низкую вместимость г) Шумные и неудобные Б. Вертолёты обеспечивают оперативную доставку в районы, где отсутствует наземная инфраструктура, что критично для экстремального и природного туризма.
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Для чего используются канатные дороги в горнолыжных туристических курортах? Обеспечивают безопасный и быстрый подъём туристов на вершину склонов для занятий спортом и отдыха. Почему велотуризм становится всё более популярным в экологическом туризме? Позволяет путешествовать с минимальным воздействием на окружающую среду, сочетая активный отдых и познание природы. Какую роль играет речной трамвайчик в городском туризме? Служит как транспортное средство и элемент развлекательной программы, обеспечивая обзор достопримечательностей с воды. Что представляет собой трансфер на снегоходе в зимних турах? Форма передвижения по заснеженной местности, сочетающая транспортную функцию с элементами экстремального досуга.

Тема 3. Перевозка туристов авиационным транспортом. Технологии обслуживания туристов на авиационном транспорте

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ЗАДАНИЕ С КЛЮЧАМИ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Какая категория пассажиров имеет право на приоритетную посадку? а) Пассажиры с ручной кладью б) Пассажиры с детьми и пожилые люди в) Все пользователи онлайн-регистрации г) Только владельцы бизнес-класса б
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с; 2а; 3г; 4д; 5ф; 6б; 7е)	Установите соответствие между этапом авиаперелёта и действием туриста: 1. Предполётный 2. Посадка 3. В полёте 4. Прилёт а) Получение багажа в зоне выдачи б) Предъявление посадочного талона и паспорта в) Выбор места и покупка страховки онлайн г) Прослушивание инструктажа по безопасности 1 – в, 2 – б, 3 – г, 4 – а
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)	Какие из перечисленных услуг могут быть платными на борту авиалайнера? (Выберите два варианта) а) Горячее питание в бюджетной авиакомпании б) Выбор места с увеличенным расстоянием между креслами в) Использование туалета г) Прослушивание объявлений экипажа д) Нахождение в салоне до взлёта а, б
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	Расположите действия туриста перед международным рейсом в правильной последовательности: а) Прохождение паспортного контроля б) Регистрация на рейс в) Контроль безопасности (досмотр) г) Посадка в самолёт б, а, в, г
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.	Какой документ является обязательным при международном авиаперелёте? а) Страховой полис б) Заграничный паспорт в) Билет на обратный рейс г) Программа тура Б. Заграничный паспорт необходим для прохождения паспортного контроля и легального въезда в другую страну.

	5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	Что делать туристу, если он опаздывает на регистрацию рейса? а) Ждать следующего рейса без обращения б) Немедленно обратиться в стойку регистрации или службу поддержки авиакомпании в) Попытаться пройти на посадку без регистрации г) Отменить поездку самостоятельно Б.Официальное обращение позволяет выяснить возможность посадки или переоформления билета на другой рейс.
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Зачем проводится предполётный инструктаж для пассажиров? Чтобы проинформировать туристов о правилах безопасности, расположении аварийных выходов и действиях в чрезвычайной ситуации. Как электронная регистрация на рейс улучшает сервис для туристов? Позволяет сократить время ожидания в аэропорту и самостоятельно выбрать место в салоне через интернет или мобильное приложение. Почему важно соблюдать нормы провоза багажа при авиаперелёте? Превышение лимита влечёт дополнительные расходы и задержки при регистрации, нарушая график путешествия. Как бортпроводники способствуют созданию положительного впечатления от полёта? Обеспечивают безопасность, предоставляют информацию и качественный сервис, включая питание и помощь в пути.

Тема 4. Перевозка туристов железнодорожным транспортом

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ЗАДАНИЕ С КЛЮЧАМИ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Какой документ необходим для проезда в поезде дальнего следования? а) Справка от врача б) Проездной билет (электронный или бумажный) в) Распечатанный маршрут тура г) Карта лояльности б
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с;2а;3г;4д;5ф;6б;7е)	Установите соответствие между типом вагона и его характеристикой: 1. СВ 2. Купе 3. Плацкарт 4. Сидячий а) Открытый салон без перегородок, ограниченное пространство б) Два места в купе с повышенной комфортностью в) Четыре места в отсеке с дверью г) Два этажа с местами для сидения 1 – б, 2 – в, 3 – а, 4 – г

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)	Какие из перечисленных преимуществ характерны для железнодорожного туризма? (Выберите два варианта) а) Низкая стоимость по сравнению с авиаперелётом б) Возможность наблюдать за ландшафтами во время движения в) Самостоятельное управление поездом г) Полное отсутствие расписания д) Провоз большого багажа без доплаты а, б
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	Расположите этапы оформления железнодорожного билета через интернет в правильной последовательности: а) Оплата билета б) Выбор поезда и места в) Регистрация на сайте г) Получение электронного билета в, б, а, г
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	Какой тип вагона предпочтителен для семьи с маленькими детьми при поездке на поезде? а) Общий б) Купе в) Сидячий г) Почтовый Б. Купе предоставляет более приватное пространство и возможность размещения детей на полках с контролем со стороны родителей. Почему туристические поезда класса «Ласточка» востребованы на маршрутах к курортам? а) Они имеют низкую скорость б) Они обеспечивают комфорт, высокую скорость и частое расписание на популярных направлениях в) Не имеют кондиционеров г) Не принимают банковские карты Б. Высокая частота отправок и комфорт делают их удобным выбором для туристов, стремящихся к морю.
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Какое преимущество даёт использование скоростных поездов в туризме? Сокращают время в пути между крупными городами, сохраняя высокий уровень комфорта и наблюдаемости ландшафтов. Почему спальные вагоны в поездах популярны среди туристов при дальних поездках? Позволяют совместить ночное перемещение с отдыхом, экономя время и средства на проживание в гостинице. Как турист может забронировать место в поезде дальнего следования? Через официальный сайт РЖД, мобильное приложение или в кассе вокзала с указанием маршрута и даты поездки. Зачем в туристических поездах организуют экскурсионное сопровождение?

		Чтобы информировать пассажиров об истории регионов, через которые проходит маршрут, повышая образовательную ценность поездки.
--	--	---

Тема 5. Перевозка туристов автомобильным транспортом. Обслуживание туристов на автомобильном транспорте

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ЗАДАНИЕ С КЛЮЧАМИ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Какой фактор наиболее важен при выборе маршрута для туристического автобуса? а) Наличие рекламы на автобусе б) Безопасность дороги и состояние дорожного покрытия в) Цвет дорожных знаков г) Количество деревьев вдоль дороги б
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с;2а;3г;4д;5ф;6б;7е)	Установите соответствие между элементом автобуса и его назначением: 1. Микрофон 2. Крепления для кресел 3. Автономный отопитель 4. Багажный отсек а) Хранение чемоданов и ручной клади б) Обеспечение связи гида с пассажирами в) Поддержание тепла при стоянке в холодное время г) Фиксация сидений при резком торможении 1 – б, 2 – г, 3 – в, 4 – а
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)	Какие из перечисленных документов должен иметь водитель туристического автобуса? (Выберите два варианта) а) Водительское удостоверение категории D б) Медицинская справка о допуске к управлению в) Свидетельство о браке г) Диплом туриста д) Расписка от туристов а, б
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	Расположите действия водителя перед началом экскурсионной поездки в правильной последовательности: а) Проверка уровня топлива б) Осмотр техсостояния автобуса в) Встреча с группой г) Получение задания от туроператора г, б, а, в

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	Какой тип автобуса наиболее подходит для группового тура по историческим городам? а) Грузовой фургон б) Туристический автобус с высокой посадкой и микрофоном для гида в) Личный автомобиль г) Веломобиль Б. Туристический автобус обеспечивает безопасность, комфорт и возможность прослушивания экскурсии всеми участниками. Почему наличие GPS-навигации критично для водителя в незнакомом регионе? а) Она заменяет права б) Позволяет точно следовать маршруту, избегать пробок и находить заправки и остановки в) Увеличивает скорость движения г) Отключает двигатель при ошибках Б. GPS-навигация помогает эффективно управлять движением и минимизировать риски отклонения от графика.
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Зачем туристическим автобусам необходимы туалеты и кондиционеры? Чтобы обеспечить комфорт при длительных переездах, особенно в жарком климате или на маршрутах без остановок. Как автопутешествие на арендованном автомобиле расширяет возможности туриста? Позволяет самостоятельно выбирать маршрут, темп движения и посещать удалённые или малодоступные достопримечательности. Почему важно проверять техническое состояние автобуса перед экскурсией? Исправность транспорта гарантирует безопасность туристов и исключает задержки из-за поломок. Как водитель-экскурсовод сочетает транспортные и информационные функции? Управляет транспортом и одновременно рассказывает об объектах маршрута, отвечая на вопросы туристов.

Тема 6. Перевозка туристов водным транспортом

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ЗАДАНИЕ С КЛЮЧАМИ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Какой фактор ограничивает использование водного транспорта в зимний период в северных регионах? а) Высокая стоимость билетов б) Образование льда на водоёмах, затрудняющее или делающее невозможным судоходство в) Повышенный спрос г) Увеличение числа круизов б
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;	Установите соответствие между видом водного транспорта и сферой применения: 1. Прогулочный катер 2. Круизный лайнер 3. Паром

	список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с;2а;3г;4д;5ф;6б;7е)	4. Яхта а) Перевозка пассажиров и автомобилей через пролив б) Экскурсии по реке для небольшой группы в) Частные романтические или деловые поездки г) Многонедельные международные круизы 1 – б, 2 – г, 3 – а, 4 – в
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)	Какие из перечисленных элементов входят в стандартный комплект безопасности на судне? (Выберите два варианта) а) Спасательные жилеты б) План эвакуации и аварийные выходы в) Личный зонт г) Мобильный телефон капитана д) Ремонтный набор для туристов а, б
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	а) Прохождение таможенного контроля б) Регистрация на борт в) Размещение в каюте г) Предъявление документов и багажа б, г, а, в
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	Какой вид водного транспорта предпочтителен для индивидуального туризма на озере? а) Круизный лайнер б) Байдарка или каноэ в) Паром г) Рыболовецкая шхуна Б. Байдарка и каноэ позволяют самостоятельно исследовать природу, оставаясь в тишине и гармонии с окружающей средой. Почему круизные лайнеры называют «плавающими отелями»? а) Они работают только в пресной воде б) На них предусмотрены все услуги, аналогичные гостиничным: питание, развлечения, номера, медицинская помощь в) Они никогда не покидают порт г) Их нельзя использовать летом Б. Комплекс услуг круизных лайнеров обеспечивает комфортное пребывание пассажиров во время долгих переходов, аналогично отелям All-inclusive
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Какую роль играют речные круизы в развитии внутреннего туризма? Способствуют популяризации исторических городов и природных достопримечательностей, расположенных вдоль рек. Почему на теплоходах обязательно проводится инструктаж по технике безопасности?

		Чтобы туристы знали расположение спасательных жилетов и действовали правильно в случае аварии на воде. Как водный транспорт может использоваться в экологическом туризме? Позволяет бесшумно и с минимальным загрязнением исследовать водные экосистемы, например, на каноэ или байдарках. Зачем на круизных лайнерах создаются развлекательные программы? Чтобы обеспечить комфорт и удовлетворённость туристов во время длительных переходов между портами.
--	--	--

Инструкция по выполнению. Выбрать один правильный ответ

Критерии оценивания: • 5 баллов выставляется, если обучающийся ответил правильно на 100-85% заданий теста; • 4 балла выставляется, если обучающийся ответил на 84-69 % заданий; • 3 балла выставляется, если обучающийся ответил на 68-50% заданий; 2 балла выставляется, если обучающийся ответил менее, чем на 50 % заданий.

Контрольная точка в форме диспута (устная).

Диспут: обсуждение актуальных вопросов по тенденциям развития маркетинга и использования основных понятий маркетинга в повседневной и профессиональной деятельности студентов.

Вопросы для диспута:

1. Сущность и основные признаки сегментации.
2. Выбор целевого рынка.
3. Позиционирование на рынке.
4. Технология разработки и продвижения на российском рынке зарубежного турпродукта.
5. Договорные отношения туроператора с зарубежным партнером.
6. Разработка маршрута зарубежного тура и формирование зарубежного турпродукта для российских туристов.
7. Продвижение зарубежного турпродукта на российском рынке.
8. Договора с турагентствами. Договора с клиентами.
9. Основы технологии и организации въездного туризма в РФ.
10. Технология разработки и продвижения на зарубежных рынках отечественного турпродукта.

Критерии оценивания:

Представление точки зрения. Оценивается чёткость речи, использование замечок, убедительность предложений, а также владение собой: непринуждённость, установление зрительного контакта с аудиторией, уважительное отношение к оппонентам.

Стратегия выступления. Оценивается организация речи и риторика: тщательность и целенаправленность аргументации, использование времени, убедительные формулировки.

Содержание. Оценивается качество доказательств и эффективность опровержений. Например, логическая и фактическая обоснованность аргументов, защита от контраргументов.

Командная работа. Оценивается сплочённость команды, их поведение: хорошая ли работа вместе, проявление уважения к оппонентам.

Обмен мнениями. Оценивается, предлагали ли участники конструктивные советы оппонентам, с какой вежливостью они делились отзывами.

Глубина поставленных и рассмотренных вопросов. Также важно оценить, насколько верными были ответы и качество этих ответов.

Активность и глубина подготовки отдельных подгрупп, участников и занятия в целом.

Контрольная точка - в форме деловой игры (устная).

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

Составьте текст агентского соглашения туроператором и турагентством г. Санкт-Петербурга.

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №2

Технологическое обеспечение туристского путешествия

1. Начинаящая туристская фирма, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в турпакет авиабилет, проживание в хорошей гостинице, трансферы, трёхразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 тыс.\$ US, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета, равную 1799\$US. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета.

По данному кейсу предлагается решить следующие задания:

1. Были ли в действиях туристской фирмы ошибки? Если нет, то почему она проиграла в конкурентной борьбе?

2. Если ошибки были, назовите их.

3. Каким образом можно было обеспечить приемлемый объём продаж туров в Таиланд?

4. Предложите свои варианты кейсов по теме «Технологическое обеспечение туристского путешествия».

2. Турист Крылов оплатил туристской фирме «Фикус» снежное сафари на собачьих упряжках в одном из комфортабельных центров Финляндии – на курорте Вуокатти. Кроме того, он оплатил поездку сына в город Кухмо в деревню к Деду Морозу. Вместо этого ему предоставили сафари на снегоходах и не предоставили поездку сыну. Турист предъявил претензию туристской фирме.

По данному кейсу предлагается решить следующие задания:

1. Имеет ли право туристская фирма «Фикус» делать возврат денег из кассы по претензии туриста Крылова?

2. Как правильно оформлять возврат денег в случае претензии туриста?

3. Какие для этого нужны документы, каковы бухгалтерские записи?

Деловая и (или) ролевая игра / Организация приёма туристов

Ситуация. Турист Крылов оплатил туристской фирме «Фикус» снежное сафари на собачьих упряжках в одном из комфортабельных центров Финляндии – на курорте Вуокатти. Кроме того, он оплатил поездку сына в город Кухмо в деревню к Деду Морозу. Вместо этого ему предоставили сафари на снегоходах и не предоставили поездку сыну. Турист предъявил претензию туристской фирме.

По данному кейсу предлагается решить следующие задания:

1. Имеет ли право туристская фирма «Фикус» делать возврат денег из кассы по претензии туриста Крылова?

2. Как правильно оформлять возврат денег в случае претензии туриста?

3. Какие для этого нужны документы, каковы бухгалтерские записи?

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №4

Анализ программ и цен.

Краткое содержание (цель) занятия: получение представления об особенностях выбора возможных предложений при взаимодействии с покупателями услуг туристской индустрии.

Основные понятия: специальное предложение оператора (СПО), калькуляция стоимости, виды туризма, программа тура, основные услуги, дополнительные услуги, цена НЕТТО, цена БРУТТО.

Студентам предлагаются две различные программы по аналогичному маршруту, которые они должны: - сравнить по составу и качеству услуг - сделать расчет стоимости этих программ - оценить эффективность программ и их соответствие виду туризма - выбрать одну из программ и мотивировать свой выбор.

Критерии оценивания:

5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения

проблемы, если это возможно, деловая игра решена верно;

4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в проведенных расчётах;

3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог ответить на ключевые вопросы, задаваемые в рамках игры;

2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, не проведены расчеты в деловой игре.

Контрольная точка в форме коллоквиума (устная).

Вопросы для коллоквиума

1. Понятийный аппарат и классификация туризма
2. Факторы развития туризма
3. Международное регулирование туристской деятельности
4. Развитие и регулирование туристской деятельности в России
5. Туристская индустрия и ее структура
6. Место туроператора на туристском рынке, его функции
7. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров
8. Турагент: понятие, классификация, функции
9. Агентские сети и франчайзинг в туризме
10. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства
11. Технология обслуживания клиентов турагентством
12. Понятие туристского продукта как комплекса туристских услуг
13. Структура и уровни туристского продукта
14. Классификация турпродукта по технологии создания
15. Классы обслуживания в туризме
16. Процесс разработки турпродукта
17. Основные этапы проектирования туристического продукта
18. Общие принципы создания турпродукта
19. Жизненный цикл туристического продукта
20. Выбор туроператором схемы работы в дестинации
21. Технологические схемы работы туроператора с авиапредприятиями
22. Технологические схемы работы туроператора с отелями
23. Технологические схемы работы туроператора с ж/д и автотранспортными предприятиями
24. Бронирование туроператором экскурсионных и страховых услуг
25. Планирование себестоимости проектируемого турпродукта
26. Ценообразование турпродукта
27. Набор сопровождающих документов при разработке туристического продукта
28. Этапы формирования туристического продукта
29. Особенность планирования мероприятий по продвижению турпродукта
30. Каталог туроператора как неотъемлемый элемент продвижения Турпродукта

1. Рецептивные и инициативные туроператоры: сопоставительный анализ их деятельности (на примере региональных туроператоров).
2. Технологическая схема планирования "оптимальной" программы обслуживания (на примере региональной программы).
3. Калькуляция и экономическое обоснование программы обслуживания (на примере конкретной программы).
4. Договорный план с поставщиками услуг (на примере региональной программы обслуживания).
5. Особенности и структура туристского рынка.
6. Формирование сбытовой сети.

7. Агентское соглашение.
8. Нетрадиционные формы сбыта туристского продукта рецептивным туроператором
- Интернет - канал сбыта как перспективный канал сбыта рецептивного туроператора.
9. Менеджмент обслуживания в работе рецептивного туроператора.
10. Традиционные формы сбыта туристского продукта рецептивным туроператором.
11. Агентское соглашение с туроператором как договор комиссии. Существенные условия договора

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более двух ответов на вопросы к коллоквиуму. Критерии оценивания одного ответа: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете

Контрольная точка - в форме заданий

Групповое задание:

Задание для группы (4–6 чел., 2 занятия):

1. Цель: проанализировать роль транспорта в создании туристических продуктов и предложить стратегию повышения привлекательности региона через транспортные решения.
2. Этапы:
 - Собрать краткие данные о выбранном туристическом регионе (инфраструктура, доступность, типы туристов).
 - Проанализировать сильные и слабые стороны транспортной системы (шаблон SWOT).
 - Разработать 3 конкретных мероприятий/инициатив (маршруты, интеграция с другими видами транспорта, информационная кампания).
 - Оценить ожидаемый эффект (поток туристов, экономия времени, улучшение имиджа).
3. Результат: презентация 8–10 слайдов + одностраничный план внедрения.
4. Критерии оценки: полнота анализа, реалистичность предложений, экономическая обоснованность, качество презентации.

Групповое задание: пример выполнения

Группа: «ТрансТур» (5 человек)

Регион: Республика Карелия

Срок: 2 занятия

Формат: презентация + одностраничный план

1. Краткие данные о регионе
 - Туристы: любители природы, активного отдыха, культурного наследия.
 - Инфраструктура:
 - Аэропорт в Петрозаводске (ограниченные рейсы).
 - Ж/д сообщение (до Санкт-Петербурга).
 - Автодороги — среднее качество.
 - Проблема: низкая доступность озёр и заповедников.

2. SWOT-анализ транспортной системы

Сильные стороны	Слабые стороны
Природные достопримечательности	Отсутствие регулярных автобусов до ключевых объектов
Развитие велоинфраструктуры	Низкая плотность маршрутов в межсезонье
Речные маршруты (Ладога, Онега)	Слабая информационная поддержка
Возможности	Угрозы

Развитие экотуризма	Конкуренция с Финляндией
Интеграция с СЗАО	Утрата интереса из-за неудобств
Грантовая поддержка	Климатические ограничения

3. Предложенные мероприятия

1. Создание сезонного туристического автобуса "Карелия Экспресс"
→ Маршрут: Петрозаводск – Кижы – Валаам – Кивач.
→ Интеграция с паромными и веломаршрутами.
2. Развитие цифрового навигатора "Транспорт Карелии"
→ Приложение с расписанием, бронированием, офлайн-картами.
3. Запуск кампании "Доберись с комфортом"
→ Промо-видео, партнёрство с туроператорами, скидки на трансферы.

4. Ожидаемый эффект

- Рост туристического потока на 25% за 2 года.
- Снижение времени в пути до ключевых объектов на 30%.
- Улучшение имиджа региона как "доступного для туриста".

Результат:

- Презентация (9 слайдов):
 1. Название проекта
 2. Характеристика региона
 3. SWOT-анализ 4–6. Три предложения
 4. Ожидаемые результаты
 5. Бюджет (условный)
 6. Выводы
- Одностраничный план внедрения (PDF):
Сроки, ответственные, источники финансирования (гранты, частные инвесторы).

Групповое задание:

Задание для группы (3–5 чел., 1–2 занятия):

1. Цель: спроектировать прогулочный/экскурсионный/трансферный водный маршрут и сервис на борту.
2. Этапы:
 - Выбрать тип судна (катер, теплоход, парусник, паром) и обосновать выбор.
 - Разработать маршрут, учесть навигационные ограничения, причалы, погодные риски.
 - Описать бортовое обслуживание: безопасность, спасательные средства, питание, экскурсионное сопровождение.
 - Спланировать работу при ЧП (эвакуация, связь, медицинская помощь).
3. Результат: карта маршрута + регламент безопасности и обслуживания + прайс-лист услуг.
4. Критерии: безопасность и соответствие нормам, реализуемость маршрута, клиентский комфорт.

Проект: Прогулочный катер по каналам Санкт-Петербурга с ночным освещением

1. Тип судна: Открытый катер на 30 человек, с навесом от дождя.
2. Маршрут:
 - Невский проспект (причал у Летнего сада) → Крюков канал → Фонтанка → река Мойка → обратно
 - Длительность: 1,5 часа
 - Лучшие виды на мосты и дворцы вечером
3. Обслуживание:
 - Выдача спасательных жилетов
 - Аудиогид на 5 языках (через Bluetooth-гарнитуры)
 - Лёгкие закуски и безалкогольные напитки
 - Гид на борту объясняет историю архитектуры

4. Чрезвычайные ситуации:

- Средства спасения на борту (спаскруг, верёвка)
- Связь с диспетчером и службой МЧС
- Аптечка и протокол первой помощи

5. Прайс:

- Взрослый: 1 500 руб.
- Дети (3–12 лет): 900 руб.
- VIP-места (нос катера): +30%

Результат: Карта маршрута, регламент безопасности, прайс-лист.

Групповое задание:

Задание для группы (3–5 чел., 1–2 занятия):

1. Цель: разработать маршрут и сервис для туристов с использованием специфического транспорта (например: фуникулёр, гондолы, трамвай-экспресс, квадроциклы, снегоходы).

2. Этапы:

- Выбрать объект/территорию и обосновать выбор специфического вида транспорта.
- Составить маршрут (длительность, остановки, точки интереса), учесть безопасность и доступность.
- Прописать обслуживающие процедуры: посадка/высадка, безопасность, информирование туристов.
- Предложить ценовую модель и маркетинговую идею (целевая аудитория).

3. Результат: маршрутная карта + регламент обслуживания (2 страницы) + короткая реклама (пост/листочка).

4. Критерии: соответствие типа транспорта ландшафту/целям, безопасность и удобство, коммерческая привлекательность.

Проект: Экскурсионный маршрут на квадроциклах в Алтайском крае (горная зона около Телецкого озера)

1. Цель и обоснование:

Использование квадроциклов позволяет проникнуть в труднодоступные живописные участки горной местности, недоступные для автобусов. Подходит для активных туристов, ищущих приключения.

2. Маршрут:

- Длительность: 4 часа
- Точки: деревня Артыбаш → каньон реки Бия → водопад Корбу → обратно
- Остановки: фото-сессии, краткий рассказ гида о природе и легендах региона

3. Обслуживание:

- Обучение управлению (30 мин)
- Выдача шлемов, защитных очков, жилетов
- Гид на сопровождающем автомобиле + радиосвязь
- Инструктаж по технике безопасности и экологическим правилам

4. Цена и маркетинг:

- Стоимость: 3500 руб./чел.
- ЦА: туристы 25–45 лет, любители активного отдыха, блогеры
- Реклама: короткие видео в Instagram/TikTok с видами маршрута

Результат: Маршрутная карта, регламент инструктажа и чек-лист экипировки

Групповое задание

Задание для группы (3–5 чел., 1–2 занятия):

1. Цель: спроектировать туристический поезд/маршрут (однодневный или многодневный) с учётом сервиса и логистики.

2. Этапы:

- Выбрать тип поезда (региональный, скорый, туристический стилизованный).
- Сформировать маршрут с остановками, временем в пути, возможностями для экскурсий.
- Описать сервисы на борту (питание, гид, развлечения, хранение багажа).

- Учесть стыковки с другими видами транспорта и билетообразование.

3. Результат: маршрутный лист + план обслуживания на борту + расчёт загрузки и доходности.

4. Критерии: логистика и стыковки, реалистичность расписания, качество сервиса.

Проект: Тематический поезд «Золотое кольцо России» (однодневный тур из Москвы)

1. Тип поезда: Стилизованный туристический состав с интерьером в духе XIX века.

2. Маршрут:

- Москва → Сергиев Посад → Владимир → Суздаль → Москва
- Время в пути: 10 часов (с остановками по 1,5–2 часа)
- Гид на борту, экскурсии по городам

3. Сервис на борту:

- Завтрак и обед в стиле русской кухни
- Концерт фольклорной группы
- Аудиогиды и Wi-Fi
- Хранение багажа в отдельном вагоне

4. Логистика:

- Стыковка с метро и автобусами в Москве
- Единый билет (поезд + вход в музеи)

5. Доходность:

- 60 пассажиров × 8 500 руб. = 510 000 руб./рейс
- Загрузка 75% — рентабельно

Результат: Маршрутный лист, план сервиса, расчёт доходов.

Групповое задание:

Задание для группы (4–6 чел., 2–3 занятия):

1. Цель: разработать комплекс обслуживания пассажиров для чартерного/регулярного рейса туристического направления.

2. Этапы:

- Описать целевую группу пассажиров и специфику рейса (время полёта, сезонность, багаж).
- Разработать этапы обслуживания: предрейсовая коммуникация, регистрация/чекин, досмотр, посадка, бортовое обслуживание, работа с задержками/отменами, постобслуживание.
- Предложить технологические решения: цифровая регистрация, мобильные уведомления, управление очередями, CRM.
- Обозначить протоколы безопасности и обслуживания людей с особыми потребностями.

3. Результат: регламент обслуживания (порядок действий для каждой стадии) + сценарий работы при ЧП + матрица используемых технологий.

4. Критерии: полнота регламентов, применимость технологий, внимание к безопасности и клиентскому опыту.

Проект: Чартерный рейс Москва – Сочи (летний пляжевой туризм)

1. Целевая группа:

Семьи с детьми и молодёжь, сезонный поток (июнь–август), средний багаж — 20 кг + ручная кладь.

2. Этапы обслуживания:

- Предрейсовое уведомление через мобильное приложение (за 24 ч)
- Онлайн-регистрация, экспресс-чекин в аэропорту
- Приоритетная очередь для семей и пассажиров с особыми потребностями
- На борту: детские наборы, меню "Кубань", развлекательная программа
- При задержке: SMS-информирование, компенсационные напитки

3. Технологии:

- Мобильные билеты, push-уведомления
- CRM-система для сбора обратной связи
- QR-коды для информации о маршруте и достопримечательностях Сочи

4. Безопасность:

Протокол сопровождения пассажиров с ограниченной подвижностью от машины до выхода из аэропорта.

Результат: Регламент обслуживания, сценарий при задержке рейса, матрица технологий.

Групповое задание:

Задание для группы (3–6 чел., 1–2 занятия):

1. Цель: разработать сервис для туристических автобусных перевозок (экскурсионный/трансфер/маршрутный тур).

2. Этапы:

- Определить формат (миниавтобус, туристический автобус, шаттл).
- Составить маршрут и расписание, предусмотреть остановки, время на осмотр, альтернативные варианты при пробках.
- Прописать стандарты обслуживания: посадка, безопасность, информирование, развлечения, работа с багажом.
- Разработать процедуру взаимодействия с гидами и местными поставщиками услуг.

3. Результат: регламент работы экипажа + расписание маршрута + чек-лист подготовки автобуса.

4. Критерии: комфорт и безопасность, адаптивность расписания, оперативность реагирования на форс-мажоры.

Проект: Шаттл-сервис между аэропортом Шереметьево и центром Москвы с экскурсионным элементом

1. Формат: Миниавтобус (Mercedes Sprinter, 16 мест), Wi-Fi, USB-розетки, большие окна.

2. Маршрут:

- Аэровокзал → Храм Христа Спасителя → Красная площадь → Отель
- Длительность: 1 час 20 мин (с остановкой)
- Альтернативный путь при пробках через ТТК

3. Стандарты обслуживания:

- Встреча с табличкой
- Автоматическое информирование о времени прибытия
- Краткая аудиоэкскурсия на 3 языках
- Питьевая вода, выдача карт города

4. Взаимодействие:

- Координация с гидами и отелями через CRM
- Чек-лист перед выездом: чистота, топливо, навигация

Результат: Регламент экипажа, расписание, чек-лист подготовки автобуса.

Критерии оценивания. «отлично» – студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы; «хорошо» – студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов; «удовлетворительно» – студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей; «неудовлетворительно» – при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неточностей

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

Примерный список тем рефератов:

Технология и организация внутреннего туризма

1. Оценка современного состояния внутреннего туризма в РФ.
 2. Проблемы развития отрасли: экономические, кадровые, правовые.
 3. Законодательная база внутреннего туризма.
 4. Государственное регулирование туристской отрасли.
 5. Краткая характеристика основных факторов развития внутреннего туризма: политико-правовых, безопасности путешествий, финансово-экономических, социальнодемографических, материально-технических и др.
 6. Краткая характеристика основных групп средств производства – поставщиков и исполнителей услуг во внутреннем туризме.
 7. Краткая характеристика технологических процессов формирования туров.
 8. Краткая характеристика организационных процессов формирования туров.
 9. Особенности технологических процессов создания турпродуктов.
 10. Особенности организационных процессов создания турпродуктов
- Технология и организация въездного туризма
1. Особенности формирования рынка выездного туризма в РФ. Проблемы и перспективы развития.
 2. Анализ конкурентной среды. Дифференциация предложений туроператоров на конкурентном туристском рынке.
 3. Особенности туроперейтинга выездного туризма. География выездного туризма.
 4. Особенности сезонности в выездном туризме.
 5. Особенности формирования рынка выездного туризма в РФ. Проблемы и перспективы развития.
 6. Особенности туроперейтинга выездного туризма.
 7. География выездного туризма. Особенности сезонности в выездном туризме.
 8. Сбор, систематизация, интерпретация результатов анализа информации.
 9. Сегментация туристского спроса: социодемографические, экономические, психографические критерии.
 10. Маркетинг программ выездного туризма.
- Технология и организация въездного туризма
10. Въездной туристский продукт, его виды и особенности
 1. Характеристика современного состояния въездного туризма в РФ.
 2. Законодательная база въездного туризма.
 3. Государственное регулирование въездного туризма.
 4. Факторы внутреннего туристского производства.
 5. Технология внутреннего туристического производства.
 6. Средства производства въездного турпродукта.
 7. Краткая характеристика основных услуг – средств формирования турпродуктов.
 8. Краткая характеристика основных услуг – средств создания турпродуктов.
 9. Способы производства внутреннего турпродукта.

Методические рекомендации по написанию реферата, требования к оформлению

Реферат должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт TimesNewRoman, 14 пт- Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см.

- Выравнивание текста по ширине.
- Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя выделение жирным шрифтом, курсив, подчеркивание.
- Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.
- Подчеркивать заголовки не допускается.
- Расстояние между заголовками раздела, подраздела и последующим текстом так же, как и расстояние между заголовками и предыдущим текстом, должно составлять 1 пробел.
- Название каждой части в тексте работы можно писать более крупным шрифтом, жирным шрифтом, чем весь остальной текст.
- Параграфы (подразделы) располагаются друг за другом.
- В тексте реферат рекомендуется чаще применять красную строку, выделяя законченную мысль в самостоятельный абзац.
- Перечисления, встречающиеся в тексте реферата, должны быть оформлены в виде маркированного или нумерованного списка.
- Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация

листов должна быть сквозной. Номер листа проставляется арабскими цифрами. - Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. На третьем листе ставится номер «3». - Номер страницы на титульном листе и на содержании не проставляется! - Номера страниц проставляются в центре верхней части листа без точки.

Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов. - Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию листов и помещают по возможности следом за листами, на которых приведены ссылки на эти таблицы или иллюстрации. Таблицы и иллюстрации нумеруются последовательно арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать рисунки и таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы (рисунка) состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№ источника в списке литературы; стр.]. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки. При написании реферата используется научный стиль изложения

В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет.

Структура реферата включает: 1) титульный лист, 2) содержание, 3) введение, 4) основная часть 5) заключение, 6) список литературы, 7) приложение (необязательная часть) Структура работы должна быть четкой, обоснованной таким образом, чтобы была видна логика решения проблемы. Каждую новую часть следует начинать с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: содержанию, введению, заключению, списку литературы, приложениям.

Титульный лист содержит: 1) полное название учебного заведения; 2) название кафедры, на которой выполнялась работа; 3) наименование вида работы, дисциплины и темы; 4) данные об исполнителе с указанием фамилии, имени, отчества, номера студенческой группы; 5) указание должности лица, принявшего работу, его фамилии и инициалов; 6) год выполнения работы.

Содержание В содержании приводится перечень всех частей работы с указанием номера страницы. Названия частей работы в тексте и содержании должны совпадать. Для нумерации разделов используется простая иерархическая система на основе арабских цифр. Первой страницей реферата является титульный лист, на котором номер страницы не принято ставить. Второй страницей реферата является содержание (на нем также номер не проставляется). Таким образом, нумерация страниц начинается с титульного листа, НО номера страниц начинают проставлять только с Введения. Номер страницы проставляется в ее верхней части по центру.

Введение к работе требует обязательное отражение в нем следующих пунктов: 1) введение в тему (проблему) работы; 2) обоснование выбора темы, определение ее актуальности и значимости для науки и практики; 3) определение основной цели работы и подчиненных ей более частных задач; обзор литературы по данной теме; 4) определение границ исследования (предмет, объект); 5) краткое описание использованных при написании работы источников Объем введения – 1-2 страницы

Основная часть За введением следует основная часть, в которой следует выделять смысловые подразделения, т.е. структурировать его. Требуется, чтобы все разделы и подразделы были примерно соразмерны друг другу как по структурному делению, так и по объему. В конце каждого раздела основной части необходимо дать краткие выводы. Объем основной части – 12-17 страниц Заключение В заключении необходимо суммировать все те выводы и научные достижения, которые были сделаны в работе, а также определить направления для дальнейших исследований в данной сфере. Объем заключения – 1-2 страницы.

Список литературы Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты: - фамилия и инициалы автора; - наименование; - издательство; - место издания; - год издания. Все источники, включенные в библиографию, должны быть последовательно пронумерованы и расположены в следующем порядке: - законодательные акты; - постановления Правительства; - нормативные документы; - статистические материалы; - учебная литература – в алфавитном порядке по первой букве фамилии автора; - периодические издания (газеты, журналы); - интернет-сайты.

Критерии оценки реферата. При оценке реферата преподаватель руководствуется

следующими критериями: – соответствие содержания текста выбранной теме; – наличие четкой и логичной структуры; – качество аналитической работы, проделанной при написании реферата; 12 – использование адекватных выбранной теме литературных источников; – самостоятельность, невторичность текста; – обоснованность сделанных автором реферата выводов, соответствие их поставленной цели; – отсутствие орфографических, пунктуационных, стилистических, а также фактических ошибок; – соответствие оформления работы предъявляемым требованиям; – сдачи реферата в установленный срок.

5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы **5 семестр**

Итоговый тест (с ответами) для проверки сформированности компетенций

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Что представляет собой функция «организация» в управлении туристской деятельностью?

- а) Процесс создания структуры предприятия и распределения задач между сотрудниками
- б) Проверка выполнения планов
- в) Выплата премий персоналу
- г) Разработка рекламного слогана

Правильный ответ а

2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какая из общих функций управления туристской организацией определяет постановку целей и выбор путей их достижения?

- а) Мотивация
- б) Планирование
- в) Контроль
- г) Учет

Правильный ответ б

3. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какая функция управления направлена на побуждение работников туристской сферы к эффективному труду?

- а) Координация
- б) Планирование
- в) Мотивация
- г) Регулирование

Правильный ответ в

4. Установите соответствие. Соотнесите общую функцию управления с ее сутью:

- 1. Планирование ->
- 2. Организация ->
- 3. Мотивация ->
- 4. Контроль ->

А. Определение целей туристской организации и путей их достижения.

Б. Распределение задач, прав и обязанностей между сотрудниками компании.

В. Побуждение работников к эффективному труду для достижения целей фирмы.

Г. Проверка результатов работы и оценка отклонений от плана.

Правильный ответ 4г,1а,2б,3в

5. Установите соответствие. Соотнесите понятие из левой колонки с его описанием в правой:

- 1. Федеральный уровень ->
- 2. Региональный уровень ->
- 3. Туроператор ->
- 4. Турагент ->

А. Органы власти страны, создающие законы и общую стратегию (например, профильные министерства).

Б. Управление туризмом в областях, краях или республиках, развитие местных курортов.

- В. Компания, которая создает, формирует и продает готовые турпакеты.
Г. Посредник, который продает готовые туры от туроператора к туристам

Правильный ответ: 2Б,1а,3а,4г

6. Установите правильную последовательность. Расположите в правильной логической последовательности основные этапы управленческого цикла в туристской организации:

- А) Организация работы и исполнение
Б) Определение целей и задач управления
В) Контроль результатов и коррекция
Г) Анализ текущего состояния и ресурсов
Д) Планирование действий (разработка турпродукта/стратегии)

Правильный ответ: БГДАВ

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

7. Установите правильную последовательность. Последовательность этапов подготовки полевого лагеря

- А. Проведение инструктажа.
Б. Разметка территории.
В. Установка палаток.
Г. Организация питания.

Правильный ответ Г → А → Б → В →

8. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Что такое безопасность туристских услуг?

- А) Отсутствие риска для жизни и здоровья туриста
Б) Обязанность гида носить с собой аптечку
В) Низкая цена путевки

Правильный ответ: → А

9. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какая специфическая функция государственного управления туризмом связана с защитой прав и безопасности туристов?

- а) Нормативно-правовое регулирование и стандартизация
б) Ценообразование на авиабилеты внутри компании
в) Брендинг конкретного туроператора
г) Подбор персонала в отель

Правильный ответ: а)

1

- А) Градостроительный кодекс
Б) Закон РФ «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»

В) Трудовой кодекс

Правильный ответ: б)

1. Установите соответствие между терминами из левой колонки и их определениями из правой колонки:

- А. Безопасность туризма
Б. Опасность в туризме
В. Туристский риск
Г. Чрезвычайная ситуация

1. Вероятность наступления неблагоприятного события, которое может нанести вред жизни, здоровью или имуществу туриста.

2. Состояние защищенности путешественников, сохранности их имущества, а также отсутствие вреда для природы и общества.

3. Обстановка на определенной территории, которая нарушает нормальные условия жизни и деятельности людей из-за аварии или стихийного бедствия.

4. Потенциальное свойство или процесс, способный нанести ущерб человеку или среде.

Правильный ответ Г3 → А2 → В1 → Б4

и

12. Установите соответствие Соедините понятие из левой колонки с правильным определением из правой.

1. Безопасность туризма
2. Опасность в туризме
3. Чрезвычайная ситуация
4. МЧС России

- А. Угроза жизни, здоровью или имуществу человека в природной среде.
- Б. Состояние защищенности туристов и сохранности их имущества.
- В. Ведомство, спасающее людей при авариях и бедствиях.
- Г. Обстановка на определенной территории, которая может повлечь гибель людей

Правильный ответ А2 В4 Г3 Б1

13. Прочитайте текст и выберите правильный ответ: Что обязан сделать туроператор при возникновении чрезвычайной ситуации (ЧС) в стране временного пребывания?

- А) Ничего не предпринимать
- Б) Принять меры по эвакуации туриста и информировать его об угрозах
- В) Потребовать доплаты за риск

Правильный ответ -Б,

14. Прочитайте текст и выберите правильный ответ: Входит ли медицинская страховка в обязательный набор услуг при выезде за рубеж?

- А) Нет, оформляется только по желанию
- Б) Да, расходы на оказание медицинской помощи в экстренной форме оплачиваются за счет страхования (если иное не предусмотрено договором)
- В) Только для детей до 7 лет

Правильный ответ Б,

15. Установите правильную последовательность: Порядок действий при рассмотрении жалобы туриста (логическая последовательность):

1. Внесение решения в исполнительную документацию (при необходимости)
2. Принятие и регистрация жалобы
3. Проведение проверки и установление фактов
4. Предложение и реализация мер по урегулированию

Правильный ответ : 2 → 3 → 4 → 1

16. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Кто несет ответственность перед туристом за качество и безопасность турпродукта, сформированного туроператором?

- А) Авиакомпания
- Б) Сам турист
- В) Туроператор

Правильный ответ: В,

17. Установите соответствие Сопоставьте термин или понятие из первого столбца с его правильным определением или описанием во втором столбце.

Понятие	Описание / Определение
1. Инструктаж на рабочем месте	А. Система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности
2. Охрана труда	Б. Проводится непосредственно на рабочем месте для всех принятых сотрудников перед началом работы
3. Средства индивидуальной защиты (СИЗ)	В. Происшествие, повлекшее за собой травму или гибель сотрудника на рабочем месте
4. Несчастный случай на производстве	Г. Специальные средства для защиты работника от вредных или опасных факторов

Правильный ответ 1-Б, 2-А, 4-В, 3-Г

18 Установите правильную последовательность Установите правильную последовательность действий при оформлении стандартного туристского пакета:

1. Выдача путевки/документов туристу
2. Предоставление информации и подбор тура
3. Оплата туристом стоимости тура
4. Бронирование услуг у поставщиков (перевозчик, отель)

Правильный ответ 2 → 4 → 3 → 1

ПК-2 Способен управлять внутрифирменными процессами в сфере туризма

19. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Функция контроля в туристском менеджменте — это:

- а) Назначение руководителя отдела продаж
- б) Процесс сопоставления фактических результатов с запланированными
- в) Составление расписания экскурсий
- г) Заключение договоров с отелями

П

20. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какой этап классического цикла управления туристской деятельностью идет сразу после этапа планирования?

- А) Контроль
- Б) Организация
- В) Мотивация
- Б) Учет

Правильный ответ 4

21. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какой из перечисленных потребительских факторов не учитывается в разрабатываемом туроператором техническом задании на проектирование туристских услуг?

- А) Запросы (требования) туристов/заказчиков туристского продукта (услуги).
- Б) Обеспечение безопасности туристских услуг.
- В) Защита прав потребителей туристских услуг.
- А) Имеющийся у потенциальных покупателей опыт туристских путешествий.
- Б) Предоставление потребителям туруслуг возможности компетентного выбора.

П

22. Установите соответствие между процессами и их определениями:

а	Процесс	Определение
В	1. Операционный процесс	А. Разработка новых турпродуктов, расчет цен и договоры с отелями.
Д	2. Маркетинговый процесс	Б. Бронирование услуг, оформление документов и выдача путевок туристам.
В	3. Финансовый процесс	В. Учет доходов и расходов, оплата счетов партнерам и расчет зарплаты.
Й	4. Управленческий процесс	Г. Анализ рынка, реклама и продвижение туристических предложений.

Правильный ответ: 1Б → 2Г → 4А → 3В

23. Установите соответствие Соотнесите процессы турфирмы с их описанием. Буквы соответствуют цифрам.

а	Процесс	Описание
А	1. Туроперейтинг	1. Продажа готовых туров розничным клиентам и консультирование.
Б	2. Финансовый блок	2. Создание и комплектация туристических пакетов, заключение договоров с отелями.
В	3. Турагентская деятельность	3. Ведение бухгалтерии, учет доходов, расходов и комиссионных вознаграждений.

- Г. Операционный контроль 4. Отслеживание статусов броней, выписка билетов и страховок, поддержка в экстренных ситуациях.

Правильный ответ В1 → Г4 → А2 → Б3

24. Установите правильную последовательность этапов разработки и вывода нового туристского продукта на рынок:

- А) Маркетинговые исследования и анализ спроса
Б) Калькуляция тура и установление цены
В) Проектирование (составление программы, подбор партнеров)
Г) Реклама и продвижение продукта
Д) Продажи и обслуживание туристов

Правильный ответ А → В → Б → Г → Д

25. Установите правильную последовательность. Упорядочите основные этапы организации пакетного тура туроператором (сначала — сначала):

- А. Продажа тура и заключение договора с туристом.
В. Маркетинговое исследование и формирование продукта.
С. Заключение договоров с поставщиками услуг (отели, транспорт).
D. Оказание услуг туристу и постпродажное сопровождение.

Правильный ответ В -> С -> А -> D

26. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой подход к анализу и управлению рисками является наиболее эффективным в туризме?

- А) Реагирование только после наступления несчастного случая
Б) Профилактический подход и оценка рисков на этапе планирования
В) Полный отказ от сложных маршрутов
Г) Передача всей ответственности туристам

Правильный ответ: Б)

27. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. С какого этапа начинается стандартный процесс работы туристической фирмы с новым клиентом?

- А) Бронирование услуг у туроператора
Б) Заключение договора реализации турпродукта
В) Выявление потребностей и консультирование клиента
Г) Оплата тура

Правильный ответ: В)

28. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Расположите этапы технологического цикла обслуживания туристов в правильной последовательности:

1. Оформление договора и выдача документов
2. Прием заявки и подбор тура
3. Выявление пожеланий клиента
4. Бронирование и подтверждение брони

А) 3 — 2 — 4 — 1

Б) 2 — 3 — 1 — 4

В) 1 — 2 — 3 — 4

Г) 4 — 3 — 2 — 1

Правильный ответ: а)

29. Установите соответствие. Задание на сопоставление

Понятие (Процесс)	Определение / Характеристика
1. Бэк-офис (Back-office)	А. Разработка новых турпродуктов, расчет цен и договоры с отелями.
2. Фронт-офис (Front-office)	Б. Ведение бухгалтерского учета, кадры, IT-поддержка и юридическая защита.
3. Туроперейтинг	В. Непосредственное общение с клиентами, продажа туров и консультирование.

- | | |
|--------------|---|
| 4. Маркетинг | Г. Анализ рынка, реклама, продвижение услуг и привлечение новых туристов. |
|--------------|---|

Правильный ответ: 1Б, 2В, 3А, 4Г

30. Установите соответствие. Сопоставьте виды туроператоров слева с примерами их специализации справа.

1. Выездной (outbound)
2. Въездной (inbound)
3. Внутренний (domestic)
4. Специализированный туроператор
 - A. Организация туров для иностранных туристов внутри страны.
 - B. Организация деловых и MICE-тренингов.
 - C. Организация массовых туров за границу для жителей своей страны.
 - D. Формирование туров по региону для жителей этого же региона

Правильный ответ: 1->C, 2->A, 3->D, 4->B.

Инструкция по выполнению. При ответе на вопросы:

Выбрать один правильный ответ. Дополнить фразу, сопоставить, установить последовательность

Вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

1. Маршрут и логистика перемещения в туризме.
2. Транспортное услуга в составе туристского продукта.
3. Универсальные и уникальные характеристики транспортной услуги.
4. Транспортные услуги для лиц с особыми возможностями здоровья.
5. Эффективная транспортная логистика туристского маршрута.
6. Безопасность транспортной услуги: принципы, регламенты, технологии.
7. Транспортные узлы, сети, оси, коридоры.
8. Инфраструктура дорожного сервиса.
9. Дорожная навигация: принципы организации, дизайн, виртуальный аналог.
10. Мобильные сервисы транспортных услуг.
11. История и современные ресурсы железнодорожного транспорта.
12. Услуги перевозчиков по железной дороге.
13. Классы обслуживания в поездах.
14. Специфика и факторы роста интереса к железнодорожному туризму.
15. История и современные ресурсы автомобильного транспорта.
16. Экскурсионные автобусы. Организация автобусного тура.
17. Требования безопасности к автомобильным услугам и дорожной инфраструктуре.
18. Морские и речные круизные линии: география, туристско-экскурсионные маршруты, основные и дополнительные услуги.
19. Требования к водному транспорту.
20. Водный транспорт как самостоятельная аттракция в туризме.
21. Риски и опасности водных путешествий.
22. Организация чартерных перевозок в авиации.
23. Авиауслуга как предмет правового регулирования в национальном и международном законодательстве.
24. Безопасность в авиаперевозках.
25. Проектирование маршрута с транспортными услугами.
26. Комбинированные транспортные маршруты.
27. Договорная работа в транспортном обслуживании.
28. Оптимизация цены на транспортную услугу.
29. Контроль качества транспортных услуг.
30. Работа трансферного гида.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами института.

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит аттестацию обучающихся за прошедший период. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги текущей аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

- результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;
- результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;
- результаты выполнения контрольных работ;
- результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;
- результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);
- посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;
- своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.
- результаты прохождения контрольных точек по дисциплине.

Промежуточная аттестация обучающихся института является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной

программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием пятибалльной системы оценки знаний обучающихся.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций. Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 5 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена и зачета с оценкой. Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 30. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениями и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	Аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения;
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и

		осязательному каналам восприятие.
С нарушениями и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениями и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	— визуально-кинестетические; — аудио-визуальные; — аудиально-кинестетические; — аудио-визуально-кинестетические.

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		Образовательные ресурсы				
		Электронные				Печатные
		мультимедиа	графические	аудио	текстовые, электронные аналоги печатных изданий	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л. Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гиперссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории обучающихся по нозологиям	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями зрения	– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– письменная проверка, с использованием специальных технических средств (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, Графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа. Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются