

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Факультет физической культуры, естествознания и природопользования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ
производственной практики
ПП.01.01 Производственная практика по организации и контролю
текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

по специальности
среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность программы
Внутренний и въездной туризм и гостеприимство

Форма обучения
Очная

Новокузнецк, 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|---|
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ..... | 3 |
| 1.1 Общие сведения о фонде оценочных материалов производственной практики..... | 3 |
| 1.2. Порядок формирования и оценивания выполнения теста..... | 3 |
| 2 ФОМ производственной практики | 3 |
| 2.1 Объем и семестры освоения производственной практики..... | 3 |
| 2.2 Назначение ФОМ производственной практики | 3 |
| 2.3 Результаты освоения производственной практики | 4 |
| 3. Диагностические задания по производственной практике | 4 |

1. Общие положения

1.1 Общие сведения о фонде оценочных материалов производственной практики

Фонд оценочных материалов производственной практики (ФОМ) содержит не менее 40 заданий закрытого и открытого типов, в том числе не менее 20-ти заданий закрытого типа и 20-ти заданий открытого типа (таблица 1) для формирования не менее 2-х вариантов тестов, предъявляемых студентам учебной группы для диагностического тестирования.

Таблица 1 – Структура ФОМ производственной практики и минимальное количество заданий по типам и видам

| Типы и виды заданий ФОМ производственной практики | Минимальное количество заданий в ФОМ |
|---|--------------------------------------|
| Задания закрытого типа: | 20 |
| 1. задания с выбором одного или нескольких ответов; | |
| 2. задания на сопоставление; | |
| 3. задания на установление правильной последовательности. | |
| Задания открытого типа: | 20 |
| 1. задания на дополнение; | 10 |
| 2. задания с развернутым ответом. | 10 |
| ИТОГО ЗАДАНИЙ | 40 |

1.2. Порядок формирования и оценивания выполнения теста

Комплект заданий (тест) для проверки результатов освоения производственной практики формируется из заданий ФОМ производственной практики. Максимальное количество заданий в тесте – 20 (10 заданий закрытого типа, 10 заданий открытого типа).

На выполнение теста из 20-ти заданий обучающемуся на контрольном мероприятии выделяется 2 академических часа.

Максимальное количество баллов, которое можно получить за выполнение теста - 20 баллов. Оценка, которую может получить студент в зависимости от количества баллов, набранных за выполнение всех заданий теста, в отношении к максимальном возможному, представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Шкала оценивания уровня освоения производственной практики

| Сумма набранных баллов | Уровни освоения | Зачет с оценкой | | Зачет |
|------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|----------------------|
| | | Оценка | Буквенный эквивалент | Буквенный эквивалент |
| 17,2- 20 | Продвинутый | 5 | отлично | Зачтено |
| 13,2- 17,1 | Повышенный | 4 | хорошо | |
| 10 – 13,1 | Пороговый | 3 | удовлетворительно | |
| 0 – 9,9 | Первый | 2 | неудовлетворительно | Не зачтено |

2. ФОМ производственной практики

2.1 Объем и семестры освоения производственной практики

Производственная практика изучается в объёме 108 часов (3 недели).

2.2 Назначение ФОМ производственной практики

ФОМ производственной практики предназначен для контроля результатов освоения производственной практики в ходе промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой по итогам полного изучения учебного материал.

ФОМ может использоваться в текущей аттестации в ходе изучения производственной практики и в семестровой промежуточной аттестации.

2.3 Результаты освоения производственной практики

В результате освоения производственной практики у обучающихся формируются профессиональная компетенция:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

3. Диагностические задания по производственной практике

| Диагностические задания | Количество заданий Ключи к заданиям (эталонные ответы), критерии оценки |
|---|---|
| ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА | 20 (количество в разделе) |
| Задания с выбором одного или нескольких ответов | 8 (количество в разделе) |
| <p>Задание 1. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Какая служба туроператора отвечает за формирование турпакетов, включая бронирование отелей, транспорта и экскурсий? 1) отдел продаж 2) визово-паспортная служба в) туроператорский отдел (продуктовый отдел) г) служба клиентского сервиса</p> | <p><i>Эталонный ответ – 3</i> <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p> |
| <p>Задание 2. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Что является ключевым документом, подтверждающим заключение договора между туристом и туроператором? 1) ваучер на проживание 2) туристическая путёвка (договор-путёвка) 3) страховой полис 4) авиабилет</p> | <p><i>Эталонный ответ – 2</i> <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p> |
| <p>Задание 3. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Какая технология используется для централизованного управления бронированиями, тарифами и доступностью номеров в гостиницах? 1) CRM система 2) система управления гостиницей (PMS — Property Management System) 3) система онлайн бронирования авиабилетов 4) система электронного документооборота</p> | <p><i>Эталонный ответ – 2</i> <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p> |
| <p>Задание 4. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Кто в турагентстве отвечает за консультирование клиентов, подбор туров и оформление документов? 1) менеджер по маркетингу 2) бухгалтер 3) менеджер по продажам туров 4) системный администратор</p> | <p><i>Эталонный ответ – 3</i> <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p> |
| <p>Задание 5. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i></p> | <p><i>Эталонный ответ – 2</i></p> |

| <p>Что входит в обязанности визово - паспортной службы туроператора?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) бронирование отелей и авиабилетов 2) подготовка и подача документов на визы, контроль сроков действия паспортов 3) организация трансферов и экскурсий 4) ведение бухгалтерского учёта | <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p> | | | | | | | | | | |
|--|---|---------|----------------|-------------------------------------|----------------|---|-------------------------|--|------------|--|--|
| <p>Задание 6. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Какой документ подтверждает право туриста на получение услуг, включённых в турпакет (проживание, трансфер, экскурсии), во время поездки?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) туристический ваучер 2) договор купли продажи 3) страховой полис 4) авиабилет | <p><i>Эталонный ответ – 1</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p> | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 7. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Какая служба туроператора отвечает за взаимодействие с иностранными партнёрами (отелями, перевозчиками, экскурсионными бюро) при формировании выездных туров?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) отдел маркетинга 2) международный отдел (отдел зарубежного направления) 3) бухгалтерия 4) служба клиентского сервиса | <p><i>Эталонный ответ – 2</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p> | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 8. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Что является основной функцией отдела оперативного управления в туроператорской компании?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) разработка рекламных кампаний 2) контроль исполнения текущих туров, решение экстренных ситуаций, связь с гидами и поставщиками 3) бухгалтерский учёт и отчётность 4) подбор персонала | <p><i>Эталонный ответ – 2</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p> | | | | | | | | | | |
| Задания на сопоставление | 7 (количество в разделе) | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 9. <i>Прочитайте текст и установите соответствие</i> Установите соответствие между службами гостиницы и их основными функциями:</p> <table border="1" data-bbox="225 1570 890 1883"> <thead> <tr> <th>Служба</th> <th>Функция</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А Front office</td> <td>1 Уборка номеров и общественных зон</td> </tr> <tr> <td>Б Housekeeping</td> <td>2 Регистрация гостей, заселение и выезд</td> </tr> <tr> <td>В F&B (Food & Beverage)</td> <td>3 Обеспечение безопасности, контроль доступа</td> </tr> <tr> <td>Г Security</td> <td>4 Обслуживание ресторанов, баров, room service</td> </tr> </tbody> </table> | Служба | Функция | А Front office | 1 Уборка номеров и общественных зон | Б Housekeeping | 2 Регистрация гостей, заселение и выезд | В F&B (Food & Beverage) | 3 Обеспечение безопасности, контроль доступа | Г Security | 4 Обслуживание ресторанов, баров, room service | <p><i>Эталонный ответ – А2Б1В4Г3</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. 4 правильных ответа – 1 б. 3 правильных ответа – 0,75 б. 2 правильных ответа – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б.</p> |
| Служба | Функция | | | | | | | | | | |
| А Front office | 1 Уборка номеров и общественных зон | | | | | | | | | | |
| Б Housekeeping | 2 Регистрация гостей, заселение и выезд | | | | | | | | | | |
| В F&B (Food & Beverage) | 3 Обеспечение безопасности, контроль доступа | | | | | | | | | | |
| Г Security | 4 Обслуживание ресторанов, баров, room service | | | | | | | | | | |

| <p>Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие Установите соответствие: между документами туриста с их назначением:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Документ</th> <th colspan="2">Назначение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Туристический ваучер</td> <td>1</td> <td>Подтверждение страховки на время поездки</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Загранпаспорт</td> <td>2</td> <td>Основание для получения услуг по турпакету</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Страховой полис</td> <td>3</td> <td>Документ, удостоверяющий личность за рубежом</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Авиабилет</td> <td>4</td> <td>Подтверждение права на перелёт</td> </tr> </tbody> </table> | Документ | | Назначение | | А | Туристический ваучер | 1 | Подтверждение страховки на время поездки | Б | Загранпаспорт | 2 | Основание для получения услуг по турпакету | В | Страховой полис | 3 | Документ, удостоверяющий личность за рубежом | Г | Авиабилет | 4 | Подтверждение права на перелёт | <p>Эталонный ответ – АЗБ1В2Г4</p> <p>Критерии оценки неверный ответ – 0 б. 2 правильных ответа – 1 б. 1 правильный ответ – 0,5 б.</p> |
|---|----------------------------------|-------------|--|--|---|----------------------------------|---|---|---|----------------------------------|---|--|---|-------------------------------|---|--|---|------------------|---|--|---|
| Документ | | Назначение | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| А | Туристический ваучер | 1 | Подтверждение страховки на время поездки | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Б | Загранпаспорт | 2 | Основание для получения услуг по турпакету | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| В | Страховой полис | 3 | Документ, удостоверяющий личность за рубежом | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Г | Авиабилет | 4 | Подтверждение права на перелёт | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 11. Прочитайте текст и установите соответствие Установите соответствие между показателями работы гостиницы и их определением:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Показатель</th> <th colspan="2">Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Occupancy</td> <td>1</td> <td>Средняя цена проданного номера</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>ADR (Average Daily Rate)</td> <td>2</td> <td>Доход на доступный номер</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>RevPAR</td> <td>3</td> <td>Процент занятых номеров от общего фонда</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Double occupancy</td> <td>4</td> <td>Среднее число гостей на один номер</td> </tr> </tbody> </table> | Показатель | | Определение | | А | Occupancy | 1 | Средняя цена проданного номера | Б | ADR (Average Daily Rate) | 2 | Доход на доступный номер | В | RevPAR | 3 | Процент занятых номеров от общего фонда | Г | Double occupancy | 4 | Среднее число гостей на один номер | <p>Эталонный ответ – А2Б3В1Г4</p> <p>Критерии оценки неверный ответ – 0 б. 4 правильных ответа – 1 б. 3 правильных ответа – 0,75 б. 2 правильных ответа – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б.</p> |
| Показатель | | Определение | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| А | Occupancy | 1 | Средняя цена проданного номера | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Б | ADR (Average Daily Rate) | 2 | Доход на доступный номер | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| В | RevPAR | 3 | Процент занятых номеров от общего фонда | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Г | Double occupancy | 4 | Среднее число гостей на один номер | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 12. Прочитайте текст и установите соответствие Установите соответствие между отделами туроператора с их функциями:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Отдел</th> <th colspan="2">Функция</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Международный отдел</td> <td>1</td> <td>Консультирование клиентов и продажа туров</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Визово паспортная служба</td> <td>2</td> <td>Работа с зарубежными партнёрами, формирование турпакетов</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Отдел оперативного управления</td> <td>3</td> <td>Оформление документов для виз</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Отдел продаж</td> <td>4</td> <td>Контроль исполнения туров, решение экстренных ситуаций</td> </tr> </tbody> </table> | Отдел | | Функция | | А | Международный отдел | 1 | Консультирование клиентов и продажа туров | Б | Визово паспортная служба | 2 | Работа с зарубежными партнёрами, формирование турпакетов | В | Отдел оперативного управления | 3 | Оформление документов для виз | Г | Отдел продаж | 4 | Контроль исполнения туров, решение экстренных ситуаций | <p>Эталонный ответ – А4Б1В2Г3</p> <p>Критерии оценки неверный ответ – 0 б. 4 правильных ответа – 1 б. 3 правильных ответа – 0,75 б. 2 правильных ответа – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б.</p> |
| Отдел | | Функция | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| А | Международный отдел | 1 | Консультирование клиентов и продажа туров | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Б | Визово паспортная служба | 2 | Работа с зарубежными партнёрами, формирование турпакетов | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| В | Отдел оперативного управления | 3 | Оформление документов для виз | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Г | Отдел продаж | 4 | Контроль исполнения туров, решение экстренных ситуаций | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Задание 13. Прочитайте текст и установите соответствие Установите соответствие между технологиями бронирования и их назначением:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Система</th> <th colspan="2">Назначение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>GDS (Global Distribution System)</td> <td>1</td> <td>Управление номерами, тарифами, бронированиями в отеле</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>PMS (Property Management System)</td> <td>2</td> <td>Онлайн бронирование авиабилетов, отелей, туров через агентства</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>CRM (Customer</td> <td>3</td> <td>Ведение клиентской базы, история взаимодей-</td> </tr> </tbody> </table> | Система | | Назначение | | А | GDS (Global Distribution System) | 1 | Управление номерами, тарифами, бронированиями в отеле | Б | PMS (Property Management System) | 2 | Онлайн бронирование авиабилетов, отелей, туров через агентства | В | CRM (Customer | 3 | Ведение клиентской базы, история взаимодей- | <p>Эталонный ответ – А2Б1В3Г4</p> <p>Критерии оценки неверный ответ – 0 б. 4 правильных ответа – 1 б. 3 правильных ответа – 0,75 б. 2 правильных ответа – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б.</p> | | | | |
| Система | | Назначение | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| А | GDS (Global Distribution System) | 1 | Управление номерами, тарифами, бронированиями в отеле | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Б | PMS (Property Management System) | 2 | Онлайн бронирование авиабилетов, отелей, туров через агентства | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| В | CRM (Customer | 3 | Ведение клиентской базы, история взаимодей- | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|--|----------------------------|---------|--|--|
| | Relationship Management) | | ствий, персонализация предложений | |
| Г | OTA (Online Travel Agency) | 4 | Платформа для прямого бронирования туров и услуг туристами | |
| Задание 14. <i>Прочитайте текст и установите соответствие</i> Установите соответствие между ответственной службой и этапами обслуживания гостя: | | | | Эталонный ответ – А2Б1В4Г3 <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. 4 правильных ответа – 1 б. 3 правильных ответа – 0,75 б. 2 правильных ответа – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б. |
| Служба | | Этап | | |
| А | Housekeeping | 1 | Встреча и регистрация | |
| Б | Front office | 2 | Уборка номера | |
| В | Security | 3 | Доставка еды в номер | |
| Г | F&B | 4 | Контроль доступа в здание | |
| Задание 15. <i>Прочитайте текст и установите соответствие</i> Установите соответствие между видами туров и их характерными признаками: | | | | Эталонный ответ – А2Б1В3Г4 <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. 4 правильных ответа – 1 б. 3 правильных ответа – 0,75 б. 2 правильных ответа – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б. |
| Вид тура | | Признак | | |
| А | Въездной туризм | 1 | Граждане РФ путешествуют за границу | |
| Б | Выездной туризм | 2 | Иностранные туристы посещают РФ | |
| В | Внутренний туризм | 3 | Путешествия граждан РФ внутри страны | |
| Г | Индивидуальный тур | 4 | Программа составляется под конкретного клиента | |
| Задания на установление правильной последовательности | | | | 5 (количество в разделе) |
| Задание 16. <i>Прочитайте текст и установите последовательность</i> Установите правильную последовательность этапов заселения гостя в гостиницу (от первого к последнему): 1) предъявление паспорта и заполнение регистрационной карты; 2) выдача ключа от номера и информационных материалов; 3) бронирование номера; 4) оплата проживания и сопутствующих услуг; 5) встреча гостя на входе и сопровождение до стойки приёма. | | | | Эталонный ответ – 35142 <i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б. |
| Задание 17. <i>Прочитайте текст и установите последовательность</i> Установите правильную последовательность формирования выездного турпакета (от начала к завершению): 1) расчёт итоговой стоимости и формирование прайс листа; 2) заключение договоров с иностранными партнёрами (отели, перевозчики); 3) анализ спроса и выбор направления; 4) разработка программы тура и маршрута; | | | | Эталонный ответ – 34215 <i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б. |

| | |
|--|--|
| 5) размещение тура в системах бронирования. | |
| <p>Задание 18. <i>Прочитайте текст и установите последовательность</i> Установите правильную последовательность первоочередных действий при оформлении визы для туриста (от начального к завершающему):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) подача документов в консульство/визовый центр; 2) информирование туриста о требованиях и сроках; 3) получение визы и передача её туристу; 4) сбор и проверка пакета документов; 5) оплата консульского сбора. | <p><i>Эталонный ответ – 24513</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б.</p> |
| <p>Задание 19. <i>Прочитайте текст и установите последовательность</i> Установите правильную последовательность этапов работы менеджера по продажам тура с клиентом (от первого контакта к завершению):</p> <ol style="list-style-type: none"> а) оформление договора и пакета документов; б) консультирование и подбор тура; в) получение оплаты и закрытие сделки; г) презентация вариантов и обсуждение деталей; д) первичный контакт и выявление потребностей. | <p><i>Эталонный ответ – 52413</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б.</p> |
| <p>Задание 20. <i>Прочитайте текст и установите последовательность</i> Установите правильную последовательность действий при выезде гостя из гостиницы (от начала к финальному шагу):</p> <ol style="list-style-type: none"> а) проверка номера горничной и фиксация повреждений; б) оформление выездных документов и расчёт; в) уведомление службы housekeeping о выезде; г) сдача ключа на стойку приёма; д) прощание с гостем и предложение обратной связи. | <p><i>Эталонный ответ – 42315</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б.</p> |
| ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА | 20 (количество в разделе) |
| Задания на дополнение | 10 (количество в разделе) |
| <p>Задание 21. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Как Документ, выдаваемый туроператором, который подтверждает право туриста на получение услуг, включённых в турпакет (проживание, трансфер и др.) называется _____.</p> | <p><i>Эталонный ответ – туристический ваучер</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. верный ответ – 1 б.</p> |
| <p>Задание 22. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Показатель заполняемости гостиницы (доля занятых номеров от общего фонда) называется _____.</p> | <p><i>Эталонный ответ - Occupancy</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p> |
| <p>Задание 23. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Система, позволяющая, турагентам в режиме реального времени бронировать авиабилеты, отели и другие услуги называется _____.</p> | <p><i>Эталонный ответ – GDS (Global Distribution System)</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p> |
| <p>Задание 24. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i></p> | <p><i>Эталонный ответ – check in</i></p> |

| | |
|--|--|
| Процедура проверки документов и регистрации гостя при заезде в гостиницу называется _____. | <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. верный ответ – 1 б. |
| Задание 25. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Отдел туроператора, отвечающий за формирование турпакетов и работу с зарубежными партнёрами, называется _____. | <i>Эталонный ответ</i> – международный отдел (отдел зарубежного направления) <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б. |
| Задание 26. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Сервис доставки еды и напитков из ресторана прямо в номер гостя называется _____. | <i>Эталонный ответ</i> - room service <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б. |
| Задание 27. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Документ, содержащий правила проживания, перечень услуг и ответственность гостей в гостинице называется _____. | <i>Эталонный ответ</i> – house rules (правила проживания) <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б. |
| Задание 28. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Ситуация, когда продано больше номеров, чем есть в наличии называется _____. | <i>Эталонный ответ</i> - overbooking <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б. |
| Задание 29. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Служба туроператора, контролирующая исполнение текущих туров и решающая экстренные ситуации на месте, называется _____. | <i>Эталонный ответ</i> - отдел оперативного управления <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б. |
| Задание 30. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Форма обслуживания в ресторане, при которой гости самостоятельно выбирают блюда с общего стола, называется «_____ стол» | <i>Эталонный ответ</i> – шведский <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. верный ответ – 1 б. |
| Задания с развернутым ответом | 10 (количество в разделе) |
| Задание 31. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Перечислите 3 основные функции службы приёма и размещения (front office) в гостинице. | <i>Эталонный ответ</i> 1. Регистрация гостей. 2. Оформление заселения/выезда. 3. Обработка платежей. <i>Допускаются иные формулировки, не искажающие смысл ответа</i> <i>Критерии оценки:</i> 3 правильных ответа – 1 б. 2 правильных ответа – 0,66 б. 1 правильный ответ – 0,33 б. Неверный ответ – 0 б. |
| Задание 32. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> | <i>Эталонный ответ</i> 1. Въездной — иностранцы приезжают в |

| | |
|--|--|
| <p>Назовите два ключевых отличия въездного туризма от выездного.</p> | <p>РФ. 2. Выездной — россияне едут за границу.</p> <p><i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 6 правильных ответов – 1 б. 4-5 правильных ответов – 0,75 б. 2-3 правильных ответа – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б. Неверный ответ – 0 б.</p> |
| <p>Задание 33. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Назовите три ключевых фактора, которые необходимо проанализировать туроператору при выборе отеля-партнера для нового пляжного тура в Египет.</p> | <p><i>Эталонный ответ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Расположение: расстояние от аэропорта, пляжа. 2. Инфраструктура и отзывы: наличие подходящих номеров, питания, анимации, а также репутация и свежие отзывы туристов. 3. Финансовые условия: цена, система комиссий, условия по аннуляциям и штрафам. <p><i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 3 правильных ответа – 1 б. 2 правильных ответа – 0,66 б. 1 правильный ответ – 0,33 б. Неверный ответ – 0 б.</p> |
| <p>Задание 34. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Перечислите три документа, обязательных для оформления выездного тура.</p> | <p><i>Эталонный ответ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загранпаспорт, 2. туристический ваучер, 3. страховой полис. <p><i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 3 правильных ответа – 1 б. 2 правильных ответа – 0,66 б. 1 правильный ответ – 0,33 б. Неверный ответ – 0 б.</p> |
| <p>Задание 35. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Назовите 2 основные задачи визово-паспортной службы туроператора.</p> | <p><i>Эталонный ответ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка и подача документов на визы, 2. контроль сроков действия паспортов. <p><i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 2 правильных ответа – 1 б. 1 правильный ответ – 0,5 б. Неверный ответ – 0 б.</p> |
| <p>Задание 36. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Назовите два преимущества использования GDS (Global Distribution System) для турагентств.</p> | <p><i>Эталонный ответ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Доступ к реальным местам и тарифам, 2. бронирование в режиме онлайн. |

| | |
|---|---|
| | <p><i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <p>2 правильных ответа – 1 б.</p> <p>1 правильный ответ – 0,5 б.</p> <p>Неверный ответ – 0 б.</p> |
| <p>Задание 37. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Перечислите три этапа контроля исполнения тура на месте.</p> | <p><i>Эталонный ответ</i></p> <p>1. Мониторинг программы, 2. решение проблем, 3. сбор обратной связи.</p> <p><i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <p>3 правильных ответа – 1 б.</p> <p>2 правильных ответа – 0,66 б.</p> <p>1 правильный ответ – 0,33 б.</p> <p>Неверный ответ – 0 б.</p> |
| <p>Задание 38. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Назовите 3 функции службы housekeeping в гостинице.</p> | <p><i>Эталонный ответ</i></p> <p>1. Уборка номеров и общественных зон, 2. смена белья, 3. пополнение расходных материалов.</p> <p><i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <p>3 правильных ответа – 1 б.</p> <p>2 правильных ответа – 0,66 б.</p> <p>1 правильный ответ – 0,33 б.</p> <p>Неверный ответ – 0 б.</p> |
| <p>Задание 39. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Назовите 2 показателя эффективности работы гостиницы, кроме Оссурапсу</p> | <p><i>Эталонный ответ</i></p> <p>1. ADR (средняя цена номера), 2. RevPAR (доход на доступный номер).</p> <p><i>Допускается любая формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <p>2 правильных ответа – 1 б.</p> <p>1 правильный ответ – 0,5 б.</p> <p>Неверный ответ – 0 б.</p> |
| <p>Задание 40. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Назовите 3 основных задачи менеджера по продажам туров.</p> | <p><i>Эталонный ответ</i></p> <p>1. Консультирование клиентов, 2. подбор и продажа туров, 3. оформление документов.</p> <p><i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <p>3 правильных ответа – 1 б.</p> <p>2 правильных ответа – 0,66 б.</p> <p>1 правильный ответ – 0,33 б.</p> <p>Неверный ответ – 0 б.</p> |
| ИТОГО: | 40 заданий |

Составитель: Удодов Ю.В., зав. кафедрой ГГ