

Подписано электронной подписью:  
Вержицкий Данил Григорьевич  
Должность: Директор КГПИ КемГУ  
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00  
471086fad29a3b30e244e728abc3661ab35e9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
**УП.02 Учебная практика по предоставлению туроператорских и**  
**турагентских услуг**

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 учебной практики.....	3
1.2. Порядок формирования и оценивания выполнения теста.....	3
2 ФОМ учебной практики.....	3
2.1 Объем и семестры освоения учебной практики .....	3
2.2 Назначение ФОМ учебной практики.....	3
2.3 Результаты освоения учебной практики .....	4
3. Диагностические задания по учебной практике.....	4

## 1. Общие положения

### 1.1 Общие сведения о фонде оценочных материалов учебной практики

Фонд оценочных материалов учебной практики «УП.02.01 Учебная практика по предоставлению туроператорских и турагентских услуг» (далее – ФОМ учебной практики) 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 учебной практики и минимальное количество заданий по типам и видам

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

### 1.2. Порядок формирования и оценивания выполнения теста

Комплект заданий (тест) для проверки результатов освоения учебной практики формируется из заданий ФОМ учебной 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 максимальному возможному, представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Шкала оценивания уровня освоения учебной практики

Сумма набранных баллов	Уровни освоения	Экзамен		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 учебной практики

### 2.1 Объем и семестры освоения учебной практики

Учебная практика изучается в объеме 72 часа (2 недели).

### 2.2 Назначение ФОМ учебной практики

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

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

### 2.3 Результаты освоения учебной практики

В результате освоения учебной практики у обучающихся формируются профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

### 3. Диагностические задания по учебной практике

Диагностические задания	Количество заданий
	Ключи к заданиям (эталонные ответы), критерии оценки
<b>ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА</b>	<b>20</b> (количество в разделе)
<b>Задания с выбором одного или нескольких ответов</b>	<b>8</b> (количество в разделе)
<b>Задание 1.</b> <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> К основным туристским услугам относятся? 1) включенные в договор и оплаченные посетителем турфирмы; 2) оплаченные в момент потребления во время путешествия или в месте пребывания.	<i>Эталонный ответ – 2</i>  <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.
<b>Задание 2.</b> <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией: 1) туристских товаров; 2) туристских услуг; 3) туристского продукта.	<i>Эталонный ответ – 3</i>  <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.
<b>Задание 3.</b> <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Что такое «отстойный» рейс: 1) рискованный рейс; 2) устаревший рейс; 3) разовый чартер.	<i>Эталонный ответ – 3</i>  <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.
<b>Задание 4.</b> <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Что такое «мягкий блок»? 1) повышенная комфортность; 2) текущее бронирование без предоплаты; 3) авиабилеты на пиковые даты.	<i>Эталонный ответ – 2</i>  <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.
<b>Задание 5.</b> <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Виза – это: 1) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию; 2) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывания там и въезде в страну постоянного проживания; 3) документ для выезда из России и возвращения назад на судне; 4) документ, подтверждающий факт оплаты услуг.	<i>Эталонный ответ – 1</i>  <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.
<b>Задание 6.</b> <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i>	<i>Эталонный ответ – 2</i>

<p>Туристический ваучер – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) документ, подтверждающий факт оплаты услуг;</li> <li>2) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой;</li> <li>3) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии;</li> <li>4) документ, на основании которого выдается виза.</li> </ol>	<p><i>Критерии оценки</i>          неверный ответ – 0 б.          правильный ответ – 1 б.</p>												
<p><b>Задание 7.</b>  <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i>          Что такое «форс-мажорные обстоятельства»?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) отказ от исполнения условий договора любой из сторон;</li> <li>2) обстоятельства непреодолимой силы;</li> <li>3) неспособность одной из сторон осуществить условия клиентского соглашения.</li> </ol>	<p><i>Эталонный ответ – 2</i></p> <p><i>Критерии оценки</i>          неверный ответ – 0 б.          правильный ответ – 1 б.</p>												
<p><b>Задание 8.</b>  <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i>          Таможенный контроль – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента;</li> <li>2) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию;</li> <li>3) совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения законодательства и международных договоров РФ;</li> <li>4) совершение действий, свидетельствующих о том, что в ручной клади и сопровождаемом багаже физического лица нет товаров, подлежащих декларированию в письменном виде.</li> </ol>	<p><i>Эталонный ответ – 3</i></p> <p><i>Критерии оценки</i>          неверный ответ – 0 б.          правильный ответ – 1 б.</p>												
<p><b>Задания на сопоставление</b></p>	<p>7 (количество в разделе)</p>												
<p><b>Задание 9.</b>  <i>Прочитайте текст и установите соответствие</i>          Установите соответствие: страна – категория гостиниц</p> <table border="1" data-bbox="225 1435 890 1615"> <thead> <tr> <th>Страна</th> <th>Категоризация гостиниц</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А Россия</td> <td>1 Система «корон»</td> </tr> <tr> <td>Б Великобритания</td> <td>2 Система «звезд»</td> </tr> <tr> <td>В Греция</td> <td>3 Система категорий</td> </tr> <tr> <td>Г Италия</td> <td>4 Система букв</td> </tr> </tbody> </table>	Страна	Категоризация гостиниц	А Россия	1 Система «корон»	Б Великобритания	2 Система «звезд»	В Греция	3 Система категорий	Г Италия	4 Система букв	<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>		
Страна	Категоризация гостиниц												
А Россия	1 Система «корон»												
Б Великобритания	2 Система «звезд»												
В Греция	3 Система категорий												
Г Италия	4 Система букв												
<p><b>Задание 10.</b>  <i>Прочитайте текст и установите соответствие</i>          Установите соответствие: виды документов, выдаваемые туристам</p> <table border="1" data-bbox="225 1749 914 2029"> <thead> <tr> <th>Виды документов</th> <th>Документы, выдаваемые туристам</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А Обязательные</td> <td>1 Билеты на транспорт</td> </tr> <tr> <td>Б Дополнительные</td> <td>2 Туристская путевка</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3 Договор на реализацию тура</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4 Страховой полис</td> </tr> <tr> <td></td> <td>5 Ваучер</td> </tr> </tbody> </table>	Виды документов	Документы, выдаваемые туристам	А Обязательные	1 Билеты на транспорт	Б Дополнительные	2 Туристская путевка		3 Договор на реализацию тура		4 Страховой полис		5 Ваучер	<p><i>Эталонный ответ –</i>          1. А123          2. Б45</p> <p><i>Критерии оценки</i>          неверный ответ – 0 б.          2 правильных ответа – 1 б.          1 правильный ответ – 0,5 б.</p>
Виды документов	Документы, выдаваемые туристам												
А Обязательные	1 Билеты на транспорт												
Б Дополнительные	2 Туристская путевка												
	3 Договор на реализацию тура												
	4 Страховой полис												
	5 Ваучер												

<p><b>Задание 11.</b> Прочитайте текст и установите соответствие Установите соответствие между видом питания и его расшифровкой</p>				<p>Эталонный ответ – АЗБ4В2Г1</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>
Обозначение		Расшифровка		
А	RO	1	Полный пансион (завтрак, обед, ужин)	
Б	BB	2	Полупансион (завтрак + ужин)	
В	HB	3	Только размещение, без питания	
Г	FB	4	Размещение с завтраком	
<p><b>Задание 12.</b> Прочитайте текст и установите соответствие Установите соответствие между типом номера в отеле и его описанием</p>				<p>Эталонный ответ – А1Б2В3Г4</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>
Тип номера		Описание		
А	DBL (Double)	1	Двухместный номер с одной двухспальной кроватью	
Б	TWIN	2	Двухместный номер с двумя односпальными кроватями	
В	Suite	3	Номер повышенной комфортности, состоящий из нескольких комнат	
Г	SGL	4	Одноместный номер	
<p><b>Задание 13.</b> Прочитайте текст и установите соответствие Установите соответствие между этапом работы с жалобой клиента и рекомендуемым действием</p>				<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>
Этап работы		Рекомендуемое действие		
А	Приём жалобы	1	Проанализировать причины и принять корректирующие меры	
Б	Фиксация и анализ	2	Выслушать клиента, выразить понимание, извиниться	
В	Решение и обратная связь	3	Предложить компенсацию или альтернативное решение, согласовать с клиентом	
Г	Профилактика	4	Внести изменения в процесс для предотвращения повторения	
<p><b>Задание 14.</b> Прочитайте текст и установите соответствие Установите соответствие между понятием и его определением</p>				<p>Эталонный ответ – А1Б3В2Г4</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>
Методы		Описание		
А	Туропера торская деятельность	1	Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии (разрешения)	
Б	Туропера тор	2	Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туроператором	
В	Турагентс	3	Юридическое лицо, которое	

	кая деятельно сть		формирует и реализует туристский продукт	
Г	Турагент	4	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, реализующий сформированный туроператором продукт	
<b>Задание 15.</b> <i>Прочитайте текст и установите соответствие</i> Установите соответствие между элементом цены тура и его характеристикой				<i>Эталонный ответ – А4Б2В3Г1</i>  <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.
Элемент цены		Особенности		
А	Наценка турагента	1	Затраты на оплату услуг поставщиков (отель, транспорт, экскурсии)	
Б	Косвенные расходы	2	Плановый доход турфирмы от продажи тура	
В	Прибыль	3	Расходы на аренду офиса, зарплату администрации, рекламу, распределяемые на все туры	
Г	Прямая себестоимо сть	4	Вознаграждение турагента за продажу тура, добавляемое к цене туроператора	
<b>Задания на установление правильной последовательности</b>				5 (количество в разделе)
<b>Задание 16.</b> <i>Прочитайте текст и установите последовательность</i> Установите правильную последовательность этапов работы менеджера турагентства при оформлении заказа нового клиента: 1) Проверка наличия всех необходимых реквизитов и документов в заказе. 2) Консультирование клиента по условиям тура, правилам, визам и страховке. 3) Приём заявки от клиента, фиксация его пожеланий и данных. 4) Направление подтверждённого и оплаченного заказа в отдел виз и/или поставщикам услуг. 5) Идентификация вида заказа. 6) Заключение договора о реализации турпродукта, приём оплаты. 7) Подбор и презентация вариантов туров на основании запроса.				<i>Эталонный ответ – 3725614</i>  <i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б.
<b>Задание 17.</b> <i>Прочитайте текст и установите последовательность</i> Установите правильную последовательность действий туроператора при создании нового пакетного тура: 1) Расчёт себестоимости тура и формирование окончательной цены с учётом прибыли. 2) Проведение маркетингового исследования для выявления рыночного спроса и анализа конкурентов.				<i>Эталонный ответ – 2476135</i>  <i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б.

<p>3) Подготовка полного пакета документов: технологическая карта, программа, текст договора, информационный листок.</p> <p>4) Выбор дестинации и анализ её туристских ресурсов.</p> <p>5) Продвижение турпродукта через каналы сбыта.</p> <p>6) Согласование условий и заключение предварительных договоров с поставщиками услуг.</p> <p>7) Составление детальной программы туристского обслуживания и графика.</p>	
<p><b>Задание 18.</b> Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Установите правильную последовательность первоочередных действий менеджера по координации, если во время тура произошло стихийное бедствие в регионе пребывания туристов:</p> <p>1) Уведомить руководство компании и юридический отдел о произошедшем.</p> <p>2) Связаться с принимающей стороной для оценки ситуации на месте.</p> <p>3) Проинформировать туристов о ситуации и предпринимаемых мерах.</p> <p>4) Зафиксировать все обстоятельства и коммуникации для возможных страховых случаев и претензий.</p> <p>5) Начать разработку альтернативной программы или плана эвакуации/перемещения группы.</p> <p>6) Оценить возможность продолжения тура по первоначальной программе.</p>	<p><i>Эталонный ответ – 216534</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б.</p>
<p><b>Задание 19.</b> Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Установите правильную последовательность взаимодействия туроператора с отелем при бронировании «жесткого блока» мест:</p> <p>1) Получение от отеля письменного подтверждения брони с номерами.</p> <p>2) Отправка в отель списка туристов к установленному дедлайну.</p> <p>3) Заключение предварительного договора с отелем на блок мест с условиями аннуляции.</p> <p>4) Проведение 100% предоплаты за забронированный блок мест в соответствии с договором.</p> <p>5) Направление официального запроса в отель с указанием дат, категорий номеров, количества мест.</p> <p>6) Контроль со стороны отеля факта заезда туристов по списку.</p>	<p><i>Эталонный ответ – 531426</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б.</p>
<p><b>Задание 20.</b> Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Установите правильную последовательность действий менеджера турфирмы при рассмотрении письменной жалобы клиента на некачественное оказание услуг:</p> <p>1) Предложение клиенту вариантов решения.</p> <p>2) Запрос объяснений и документации у</p>	<p><i>Эталонный ответ – 365214</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б.</p>

<p>принимающей стороны.</p> <p>3) Регистрация жалобы в журнале учёта обращений и назначение ответственного.</p> <p>4) Отправка клиенту официального ответа с изложением результатов проверки и принятых мер.</p> <p>5) Проведение внутреннего расследования, анализ условий договора и программы тура.</p> <p>6) Тщательное изучение жалобы, выделение сути претензии и требований клиента.</p>	
<b>ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА</b>	<b>20</b> (количество в разделе)
<b>Задания на дополнение</b>	<b>10</b> (количество в разделе)
<p><b>Задание 21.</b> Прочитайте текст и дополните ответ</p> <p>Документ строгой отчётности, подтверждающий факт оплаты туристского продукта, — это туристская _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> – путёвка</p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. верный ответ – 1 б.</p>
<p><b>Задание 22.</b> Прочитайте текст и дополните ответ</p> <p>Комплекс мер по обеспечению безопасности жизни и здоровья туриста во время поездки называется _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> - страхование</p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p><b>Задание 23.</b> Прочитайте текст и дополните ответ</p> <p>Денежная сумма, удерживаемая с туриста при расторжении договора по его инициативе, называется _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> – штраф (неустойка)</p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p><b>Задание 24.</b> Прочитайте текст и дополните ответ</p> <p>Лицо, которое сопровождает туристскую группу на маршруте и отвечает за организацию обслуживания, называется _____ группы.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> – руководитель</p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. верный ответ – 1 б.</p>
<p><b>Задание 25.</b> Прочитайте текст и дополните ответ</p> <p>Плата работникам гостиницы или ресторана за обслуживание сверх установленного тарифа, выраженная в процентах от счёта, называется _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> – чаевые</p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p><b>Задание 26.</b> Прочитайте текст и дополните ответ</p> <p>Процесс проверки соответствия оказываемых услуг установленным стандартам и ожиданиям клиента — это контроль _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> - качества</p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p><b>Задание 27.</b> Прочитайте текст и дополните ответ</p> <p>Готовность клиента повторно обратиться в компанию и рекомендовать её другим — это клиентская _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> – лояльность</p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p><b>Задание 28.</b> Прочитайте текст и дополните ответ</p> <p>Система классификации гостиниц по уровню комфорта, широко распространенная в мире, использует символ _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> - звезда</p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p><b>Задание 29.</b> Прочитайте текст и дополните ответ</p> <p>Краткий информационный справочник по туру,</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> - каталог</p> <p><i>Критерии оценки</i></p>

стране или отелю, который турагент использует в работе, называется _____.	неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.
<b>Задание 30.</b> <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.
<b>Задания с развернутым ответом</b>	10 (количество в разделе)
<b>Задание 31.</b> <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Клиент жалуется, что по прилету его никто не встретил с табличкой, и до отеля он добирался на такси за свой счет. Ваши действия как менеджера турагентства? Какой документ запросите у клиента для решения вопроса?	<i>Эталонный ответ</i> 1. Действия: извиниться, запросить у клиента квитанцию об оплате такси, связаться с туроператором/принимающей стороной для выяснения причины срыва и возмещения расходов. 2. Документ: чек или иной документ, подтверждающий оплату такси.  <i>Допускаются иные формулировки, не искажающие смысл ответа</i> <i>Критерии оценки:</i> 2 правильных ответа – 1 б. 1 правильный ответ – 0,5 б. Неверный ответ – 0 б.
<b>Задание 32.</b> <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Перечислите основные документы, которые турагент обязан передать туристу при покупке пакетного тура за рубеж до начала поездки.	<i>Эталонный ответ</i> 1. Договор о реализации туристского продукта. 2. Туристская путевка. 3. Ваучер на обслуживание. 4. Информационный листок о правилах въезда и безопасности. 5. Страховой полис (при наличии). 6. Проездные документы (авиа/ж/д билеты).  <i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i> <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.
<b>Задание 33.</b> <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Назовите три ключевых фактора, которые необходимо проанализировать туроператору при выборе отеля-партнера для нового пляжного тура в Египет.	<i>Эталонный ответ</i> 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.  <i>Допускается иная формулировка, не</i>

	<p><i>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><b>Задание 34.</b></p> <p><i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>В договоре с туристом есть пункт: «Туроператор не несет ответственности за изменение программы тура вследствие действий третьих лиц».</p> <p>Правомерен ли этот пункт?</p> <p>Дайте краткое обоснование.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i></p> <p>1. Нет, не правомерен.</p> <p>2. Согласно ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности», туроператор несет ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору независимо от того, кем они должны были исполняться.</p> <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><b>Задание 35.</b></p> <p><i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>За сутки до вылета авиакомпания отменила рейс. Какую первоочередную информацию (3 пункта) вы сообщите туристам в первую очередь?</p>	<p><i>Эталонный ответ</i></p> <p>1. Сообщить об отмене рейса.</p> <p>2. Озвучить альтернативу (дата/номер нового рейса или план действий).</p> <p>3. Проинструктировать о дальнейших шагах (когда и куда приехать, что сделать).</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><b>Задание 36.</b></p> <p><i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Рассчитайте стоимость тура на 1 человека, если для группы 20 чел. общие расходы на проживание 200 000 руб., на перелет 300 000 руб., а прибыль туроператора заложена 15% от себестоимости.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i></p> <p>Себестоимость на группу: <math>200\ 000 + 300\ 000 = 500\ 000</math> руб.</p> <p>Себестоимость на 1 чел.: <math>500\ 000 / 20 = 25\ 000</math> руб.</p> <p>Прибыль: <math>25\ 000 * 0.15 = 3\ 750</math> руб.</p> <p>Цена тура: <math>25\ 000 + 3\ 750 = 28\ 750</math> руб.</p> <p><i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <p>0 б. – неправильный ответ.</p> <p>1 б. – правильный ответ.</p>
<p><b>Задание 37.</b></p> <p><i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Какие два конкретных показателя (кроме отсутствия жалоб) вы предложите для оценки качества работы менеджера по приему заказов?</p>	<p><i>Эталонный ответ</i></p> <p>1. Коэффициент конверсии: % обращений клиентов, завершившихся продажей.</p> <p>2. Среднее время обработки заявки: от запроса до подтверждения всех услуг.</p>

	<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><b>Задание 38.</b></p> <p><i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Туроператор за неделю до заезда обнаружил, что отель перепродал забронированные номера. Каков должен быть первый шаг туроператора и какое решение он должен предложить туристам?</p>	<p><i>Эталонный ответ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Немедленно найти и подтвердить альтернативное размещение равной или более высокой категории.</li> <li>2. Бесплатный трансфер и размещение в подобранной альтернативе. Если категория выше — без доплат. Если ниже — предложить существенную денежную компенсацию.</li> </ol> <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><b>Задание 39.</b></p> <p><i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Клиент в турагентстве говорит: «Зачем платить вам, если я могу забронировать отель и билеты сам в интернете дешевле?».</p> <p>Приведите один главный аргумент в пользу покупки пакетного тура.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i></p> <p>Финансовая защита и ответственность. или</p> <p>При самостоятельном бронировании клиент сам решает проблемы при отмене рейса, закрытии отеля или болезни. или</p> <p>Пакетный тур гарантирует замену, помощь и юридическую ответственность туроператора за весь комплекс услуг.</p> <p><i>Допускается любая формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <p>0 б. – неправильный ответ.</p> <p>1 б. – правильный ответ.</p>
<p><b>Задание 40.</b></p> <p><i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i></p> <p>Турист требует вернуть полную стоимость тура, так как ему не понравилась погода на курорте. Прав ли он? Каков порядок вашего ответа (2 шага)?</p>	<p><i>Эталонный ответ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Прав ли турист? Нет. Погодные условия — это форс-мажорное обстоятельство, за которое туроператор не отвечает.</li> <li>2) Порядок ответа (2 шага): <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Вежливо объяснить, ссылаясь на договор и закон, что погода не входит в зону ответственности турфирмы.</li> <li>➤ Проявить эмпатию и, если возможно, предложить небольшой жест доброй воли (например, скидку на следующий тур), чтобы сохранить клиента, но не создавая прецедента.</li> </ul> </li> </ol> <p><i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p>

	<i>Критерии оценки:</i> 2 правильных ответа – 1 б. 1 правильный ответ – 0,5 б. Неверный ответ – 0 б.
<b>ИТОГО:</b>	<b>40 заданий</b>

**Составитель:** Мамасёв П.С., старший преподаватель кафедры ГГ