**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Самарский государственный экономический университет»**

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования

**Кафедра** факультета среднего профессионального и предпрофессионального

образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

протокол № 10 от 22 мая 2025 г.

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

Наименование дисциплины ОП.09 Технология и организация сопровождения туристов

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника Специалист по туризму и гостеприимству

Самара 2025

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ОК 05** **ОСУЩЕСТВЛЯТЬ УСТНУЮ И ПИСЬМЕННУЮ КОММУНИКАЦИЮ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЯЗЫКЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ С УЧЕТОМ ОСОБЕННОСТЕЙ СОЦИАЛЬНОГО И КУЛЬТУРНОГО КОНТЕКСТА** | | | |
| **№ п/п** | Задание | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** | **Критерии оценивания** |
|  | Каким термином обозначается процесс письменной коммуникации сотрудников гостиницы с гостем для выяснения его предпочтений и пожеланий?  А) Интерьер  Б) Сервис  В) Консалтинг  Г) Резервирование  Д) Анкетирование | Д | Д |
|  | Какой термин используется для обозначения способа изложения материала экскурсоводом?  А) Аргументация  Б) Демонстрация  В) Экскурсионный рассказ  Г) Импровизация | В | В |
|  | Какой официальный язык международного делового общения?  А) Английский  Б) Испанский  В) Французский  Г) Китайский | А | А |
|  | Как называется осознанное воздействие экскурсовода на сознание и чувства экскурсантов через вербальные и невербальные средства? | Коммуникативность | Коммуникативность |
|  | Как называется система последовательных высказываний экскурсовода, объединённых темой и логикой изложения? | Экскурсионный рассказ | Экскурсионный рассказ |
|  | Назовите термин, обозначающий краткую запись основных моментов экскурсии, облегчающую подготовку и выступление экскурсовода. | Конспект | Конспект |
|  | Как называется способность экскурсовода чувствовать эмоциональное состояние аудитории, видеть реакцию и адаптироваться к ней? | Эмпатия | Эмпатия |
|  | Экскурсовод обнаружил, что половина группы не расслышала его рассказ из-за шума на улице. Какое техническое решение поможет исправить ситуацию быстро и эффективно? | Использование микрофона и динамиков | Использование микрофона и динамиков |
|  | Менеджеру И. позвонил клиент. Диалог:  К: - Мой друг В. купил у вас тур, мне нужно туда же и в те же даты, сколько будет стоить? Ведь он у вас купил куда он там обычно ездит?  И: - да, минутку...с 05.07 по 15.07 Белек Бич тот же тип номера 240 тысяч рублей, с видом на море 265 тыс.  К: - Спасибо, я посоветуюсь с женой и перезвоню.  Какую требование гостиничного сервиса нарушил И.? | Конфиденциальность | Конфиденциальность |
|  | Туристы высказали пожелание посетить экскурсии, рассказывающие о нравах и обычаях различных наций и народностей. Какой подгруппа исторических экскурсии будет оптимальным в данном случае? | этнографические | этнографические |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ПК 2.2** **КООРДИНИРОВАТЬ РАБОТУ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ЗАКАЗА** | | | |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** | **Критерии оценивания** |
|  | Что является ключевым элементом координационной работы экскурсовода?  А) Презентация своего портфолио  Б) Ведение блога о проделанной работе  В) Четкость и оперативность в принятии решений  Г) Участвовать в фотосессиях для соцсетей | В | В |
|  | Что необходимо для эффективного мониторинга работы исполнителей на этапе реализации заказа?  А) Повышение тарифов, стоимости услуг  Б) Установление жестких штрафных санкций  В) Своевременное получение обратной связи  Г) Перемещение сроков выполнения заданий | В | В |
|  | Как называется профессиональная позиция специалиста, сопровождающего группу туристов?  А) Менеджер по туризму  Б) Гид-экскурсовод  В) Административный директор  Г) Консультант | Б | Б |
|  | Что служит основой для оценки эффективности выполненных работ?  А) Объем прибыли компании  Б) Количество проведенных мероприятий  В) Сложность выполненной работы  Г) Степень удовлетворенности заказчика результатами | Г | Г |
|  | Что создает основу для четкой координации и эффективного выполнения работы?  А) Четко прописанные роли и обязательства всех участников  Б) Хорошие отношения с конкурентами  В) Наличие льгот и субсидий  Г) Большой штат сотрудников | А | А |
|  | Какая особенность отличает хорошую координационную работу?  А) Высокая оплата труда исполнителей  Б) Желание заказчиков покупать продукцию компании  В) Гибкость и готовность к решению неожиданных ситуаций  Г) Максимальное число партнеров компании | В | В |
|  | В организации экскурсий необходимо оптимальное взаимодействие трех компонентов. Два из них - экскурсионне объекты и экскурсантов. Назовите третий обязательный компонент? | Экскурсовод | Дан верный ответ |
|  | Экскурсовод не смог осуществить руководство группой, организовать сообщение информации, направить внимание экскурсантов на необходимые объекты и обеспечить выполнение программы обслуживания. Какой компонент экскурсионной деятельности рекомендуется отработать экскурсоводу? | Организаторский | Наличие слов и словосочетаний:  Организаторский  Организаторский компонент  Организаторские способности |
|  | Экскурсовод начал экскурсию раньше назначенного времени, многие туристы прибыли позже и пропустили начало рассказа. Некоторые участники выразили свое недовольство, но гид не уделил этому внимания. Какому требованию в этой связи должны соответствовать экскурсоводы? | Пунктуальность | Наличие слов и словосочетаний:  Пунктуальность, точность, дисциплина |
|  | Гостиница получила отрицательные отзывы на Booking.com из-за неудобства регистрации (очередей, долгого ожидания). Сотрудники оправдывались большой нагрузкой. Какими должны быть действия руководства в этой связи? | Повышение качества сервиса  Оптимизация процессов | 1 из альтернатив  Повышение качества сервиса  Оптимизация процессов |

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

***Контролируемые компетенции – ОК 05, ПК 2.2***

**Примерные вопросы к экзамену**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** |
|  | Концепция “гостеприимство” в гостиничном бизнесе | Концепция гостеприимства предполагает способность персонала создавать атмосферу тепла, заботы и радушия для каждого гостя. Ключевыми элементами считаются уважительное обращение, готовность решать любые вопросы и создание приятного опыта пребывания в гостинице. |
|  | Этапы технологического цикла управления номерным фондом | Этапы технологического цикла включают подготовку номеров к проживанию, регистрацию гостей, уборку номеров, ремонт и техническое обслуживание, перераспределение номеров при выселении и обновление базы данных. Все процессы направлены на эффективное использование ресурса и привлечение большего числа клиентов. |
|  | Аудит гостиничного бизнеса | Аудит гостиничного бизнеса нужен для выявления недостатков в управлении, улучшения уровня сервиса, оптимизации затрат, совершенствования политики управления номерным фондом и общего повышения конкурентоспособности гостиницы на рынке. |
|  | Преимущества специализированных сервисов онлайн-бронирования для гостиниц | Онлайн-сервисы предоставляют широкие каналы рекламы, облегчают процедуру бронирования, повышают узнаваемость бренда, расширяют географию потенциальных клиентов и снижают административные издержки на привлечение гостей. |
|  | Понятие и основные признаки экскурсии | Экскурсия — это познавательно-развлекательное путешествие с целью ознакомления с местными достопримечательностями, природой, культурой и традициями региона. Основными признаками экскурсии являются целенаправленность, коллективность, наличие квалифицированного экскурсовода и активная роль самих участников. |
|  | Функции экскурсий в современном обществе | Экскурсии способствуют образованию, воспитанию патриотизма, формированию эстетического вкуса, развитию интереса к природе и культуре своей страны, стимулируют туризм и привлекают инвестиции в экономику регионов. |
|  | Профессиональные компетенции экскурсовода | Профессиональные компетенции экскурсовода включают владение материалом, умение удерживать внимание публики, хорошее знание психологии и этики общения, развитую речь, способность ясно и понятно преподносить материал, знания по истории, географии, искусству и культуре. |
|  | Права и обязанности экскурсанта | Права экскурсанта включают получение качественной услуги, доступ к информации, право отказа от экскурсии и возмещение ущерба в случае нарушений обязательств. Обязанности предусматривают соблюдение установленных правил поведения, оплату услуг и бережное отношение к объектам культурного наследия. |
|  | Меры обеспечения безопасности экскурсантов | Безопасность обеспечивается соблюдением правил дорожного движения, наличием медицинского страхования, предварительной подготовкой экскурсовода к возможным чрезвычайным ситуациям, регулярными инструктажами, наличием аптечки первой помощи и обязательным уведомлением о рисках перед началом экскурсии. |
|  | Функции управляющего рестораном | Управляющий следит за эффективностью работы ресторана, контролем финансовых показателей, управлением персоналом, качеством продукции, разработкой стратегии развития, поддержанием репутации и имиджа заведения. |
|  | Основные обязанности сопровождающего туристической группы | Сопровождающий группы обеспечивает безопасность туристов, проводит организационную работу, сопровождает группу на всех этапах путешествия, оказывает консультационную помощь по вопросам маршрута, визитов и экскурсий, решает возможные проблемы и конфликтные ситуации, осуществляет связь с принимающей стороной и обеспечивает общий комфорт группы. |
|  | Опасности при перемещениях группы туристов и способы их предотвращения | Опасности связаны с дорожными авариями, природными катаклизмами, кражами личных вещей, заболеваниями и травмами. Чтобы минимизировать риски, необходимо проверять исправность транспорта, проводить инструктаж туристов по технике безопасности, внимательно выбирать маршруты и сохранять бдительность. |
|  | Критерии выбора поставщика туристских услуг (авиабилетов, трансфера, размещения)? | Основными критериями являются надежность партнера, репутация компании, тарифы на услуги, быстрота выполнения заказов, широкий ассортимент услуг, возможность оперативного внесения изменений в графики рейсов и проживания, удобство платежа и компенсации убытков в случае нарушений. |
|  | Особенности сопровождения туристских детских групп | Особенности сопровождения детских групп включают повышенное внимание к здоровью и безопасности детей, особое внимание к организации питания, непрерывный контроль за каждым ребёнком, ограничение зоны активности, сопровождение квалифицированными специалистами и оказание психологической поддержки. |
|  | Методы повышения лояльности туристов к услуге сопровождения | Повышению лояльности способствует внимательное отношение к пожеланиям туристов, быстрое решение любых возникающих проблем, качественный сервис, удобная логистика, комфортная среда обитания, приемлемые цены, личное внимание и теплота общения, качественная информационная поддержка. |

**Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценки (экзамен)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Отлично** | **Хорошо** | **Удовлетворительно** | **Неудовлетворительно** |
| 1. Полно раскрыто содержание вопросов билета. 2. Материал изложен грамотно, в   определенной логической  последовательности, правильно используется терминология.   1. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации. 2. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний. 3. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов. | 1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа. 2. Опущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора. 3. Допущены ошибка или более двух   недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора. | 1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала. 2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов. 3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний. | 1. Содержание материала нераскрыто.   2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе. |