

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Самарский государственный аграрный университет»**

Кафедра «Экономика и организация агробизнеса»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой



А.А. Пенкин

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Организация экскурсионной деятельности**

43.03.02 Туризм

Агротуризм

бакалавр

Кинель 2023

**ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ИНДИКАТОРОВ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-5 Способен проводить экскурсии	ИД-1/ПК-5. Обеспечивает проведение экскурсий ИД-2/ПК-5. Соблюдает маршрут экскурсий ИД-3/ПК-5. Обеспечивает безопасность экскурсантов во время экскурсий ИД-4/ПК-5. Обеспечивает возвращение экскурсантов
ПК-7 Способен организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг	ИД-1/ПК-7. Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионного подразделения ИД-2/ПК-7. Утверждает текущие и перспективные планы работы экскурсионной организации и контроль их выполнения ИД-3/ПК-7. Организует разработки программ и технологических документов экскурсионных маршрутов ИД-4/ПК-7. Организует работы по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного подразделения, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций ИД-5/ПК-7. Формирует маркетинговую стратегию экскурсионной организации ИД-6/ПК-7. Прогнозирует и планирует объем реализации услуг ИД-7/ПК-7. Руководит маркетингом и продажами экскурсионных услуг
ПК-8 Способен формировать и реализовывать кадровую политику экскурсионной организации	ИД-1/ПК-8. Разрабатывает штатное расписание экскурсионной организации ИД-2/ПК-8. Разрабатывает сметы расходов экскурсионной организации ИД-3/ПК-8. Обеспечивает правила внутреннего трудового распорядка экскурсионной организации ИД-4/ПК-8. Организует соблюдение требований по охране труда сотрудниками экскурсионной организации

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

*Для оценки ПК-5 Способен проводить экскурсии*

**1) Что включает в себя демонстрация объекта (экскурсионного объекта)?**

**Правильный ответ:** совокупность методических приемов и форм предоставления информации, с помощью которых проводится ознакомление экскурсантов с объектом показа в соответствии с целью и тематикой экскурсии.

**2) Контрольный текст экскурсии — это ...**

**Правильный ответ:** технологический документ, включающий познавательную, историческую, научную, техническую и другую информацию, предоставляемую экскурсантам в процессе экскурсии.

**3) Маршрут повышенной опасности — это ...**

**Правильный ответ:** путешествия по горной и труднопроходимой местности, с посещением спелеологических и водных объектов и другие.

**4) Что такое маршрут экскурсии?**

**Правильный ответ:** путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение объектов показа.

**5) Метод обслуживания туристов (экскурсантов) —**

**Правильный ответ:** это ... способ реализации туристских услуг, организационных и технологических мероприятий, осуществляемых в процессе обслуживания туристов.

**6) Объекты экскурсионного показа / экскурсионные объекты — это ...**

**Правильный ответ:** материальная основа экскурсионного показа, включающая памятные места, здания и сооружения, памятники истории, архитектуры, искусства и археологии, природные объекты (заповедники, заказники, реликтовые растения и др.), промышленные и другие предприятия, экспозиции музеев, картинных галерей, выставок, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам.

**7) Портфель экскурсовода — это ...**

**Правильный ответ:** условное наименование комплекта информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин, видео- и аудиоматериалов и др.), используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсии.

**8) Что такое программа экскурсии (экскурсионная программа)?**

**Правильный ответ:** последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах.

**9) Инструктор-проводник — это ...**

**Правильный ответ:** лицо, прошедшее аттестацию, сопровождающее туристов (экскурсантов) и обеспечивающее их безопасность при прохождении

туристских маршрутов, требующих специального сопровождения (далее - туристский маршрут, требующий сопровождения инструктором-проводником)

**10) Экскурсант** — это ...

**Правильный ответ:** лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника.

**11) Экскурсионная методика (методика ведения экскурсии)** — это ...

**Правильный ответ:** совокупность методических приемов подготовки и проведения экскурсий, а также требований и правил, предъявляемых к экскурсии.

**12) Экскурсионные услуги** — это ...

**Правильный ответ:** туристские услуги по разработке, организации и проведению экскурсий.

**13) Экскурсия** — это ...

**Правильный ответ:** услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

**14) Экскурсовод (гид)** — это ...

**Правильный ответ:** лицо, являющееся гражданином Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации, прошедшее аттестацию и оказывающее услуги по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту;

**15) Это устройство – альтернатива обыкновенным музейным витринам. Вместо стекла используется прозрачная панель, позволяющая выводить при приближении экскурсанта информацию прямо на поверхность витрины, в интересном анимированном виде или в форме инфографики.**

- a. Visualbox
- b. Realbook
- c. Virtualbook
- d. технология iBeacon

**Правильный ответ:** a

**16) Технологическая карта туристского путешествия** — это ...

**17) Правильный ответ:** документ, отражающий содержание программы, описание последовательности выполнения операций и условий обслуживания туристов во время осуществления путешествия по конкретному маршруту.

**18) Технологическая карта экскурсии** — это ...

**Правильный ответ:** документ, устанавливающий последовательность посещения и изучения объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой, включающий в себя пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и т. д.

**19) Что такое условия предоставления экскурсионных услуг?**

**Правильный ответ:** совокупность факторов, воздействующих на туриста (экскурсанта) в процессе предоставления экскурсионных услуг.

**20) Как называется технология проецирования изображений на предметы и поверхности внутри помещений?**

- a. интерактивная система визуализации
- b. голографические проекции
- c. промовизор
- d. **Видеомэппинг**

**Правильный ответ:** d

**21) Какая технология позволяет экскурсанту получать на экран смартфона информацию о выставке и экспонатах в форме текста, фотографий, видеозаписей, передающихся через расставленные в залах bluetooth-маячки?**

- a. QR-код
- b. **iBeacon**
- c. Dreamoc
- d. VirtualBook

**Правильный ответ:** b

**22) Для проведения экскурсий в настоящее время начинают использоваться устройства, которые наделены «чувством места» и позволяют использовать абсолютно весь аккумулированный в сети Интернет массив геоинформации. Как они называются?**

- a. Радиогид
- b. Аудиогид
- c. ГЛОНАСС
- d. **QR-код**

**Правильный ответ:** d

**23) Какие виды новых информационных технологий используются в интерактивных музеях?**

**Правильный ответ:** информационные киоски, тач-панели разных диагоналей, сенсорные столы, проекции, медиааудиогиды, видеостены, 3D-маппинг, VR/AR-технологии.

**24) Что такое AR (Augmented Reality) технологии?**

**Правильный ответ:** это технологии, которые образуют дополненную реальность. С помощью программы на электронном устройстве появляются дополнительные цифровые объекты или голосовые эффекты, которые накладываются на реальный мир.

**25) Что такое AR-маркеры в экскурсионной деятельности?**

**Правильный ответ:** это программа на устройстве — смартфоне или планшете, в которую внесены сведения о музейных экспонатах или других объектах. Через камеру приложение считывает двухмерное изображение и отображает его на экран устройства, но для удобства уже в 3D формате.

**26) Что такое VR-галерея ?**

**Правильный ответ:** VR-галерея — это виртуальная реальность в мире искусства, это созданный техническими средствами мир, передаваемый человеку через его ощущения: зрение, слух, осязание и другие.

**27) Что такое вид экскурсионной услуги?**

**Правильный ответ:** совокупность однородных экскурсионных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками и соответствующими определенной тематике.

**28) Кто такой гид-переводчик?**

**Правильный ответ:** лицо, прошедшее аттестацию и свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для оказания туристам (экскурсантам) услуг гида-переводчика по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту.

**29) Одним из приемов реконструкции является:**

- А) Прием зрительного монтажа
- Б) Прием панорамного показа
- В) Прием локализации событий

**Правильный ответ:** А

**30) Прием зрительной реконструкции**

- А) Дает возможность экскурсантам наблюдать вид местности
- Б) Используется при показе памятных мест, где проходили военные сражения

**В) Часто используется в тех случаях, когда культурный объект был утрачен**

**Правильный ответ:** В

**31) Задач показа не является:**

- А) Показать объекты такими, какими они были в период описываемого события
- Б) Оживить экскурсию, активизировать экскурсантов
- В) Дать возможность самостоятельного наблюдения экскурсантами достопримечательностей

**Правильный ответ:** А

**32) Основная цель паузы в экскурсии:**

- А) Знакомство экскурсовода с группой

- Б) **Дать кратковременный отдых экскурсантам**  
В) Дать возможность экскурсоводу сообщить дополнительные сведения экскурсанту

**Правильный ответ: Б**

**33) Основой рассказа в экскурсии является**

- А) Методическая разработка  
Б) «Портфель экскурсовода»

**В) Индивидуальный текст экскурсии**

**Правильный ответ: В**

**34) Заключительная ступень подготовки новой экскурсии состоит в:**

- А) **Приеме экскурсии на маршруте**  
Б) Обработке фактического материала  
В) Написании экскурсоводом индивидуальных текстов

**Правильный ответ: А**

*Для оценки ПК-7 Способен организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг*

**1) Что такое групповая туристическая программа?**

**Правильный ответ:** расписание нахождения участников туристической группы, осуществляющих на круизном судне международное путешествие, в период их пребывания на территории РФ (с указанием маршрутов перемещения).

**2) Что такое туристская деятельность?**

**Правильный ответ:** туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

**3) Договор перевозки пассажира — это ...**

**Правильный ответ:** договор, по которому перевозчик обязуется перевести пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа и за провоз багажа. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа багажной квитанцией.

**4) Договор перевозки по туристскому маршруту — это ...**

**Правильный ответ:** договор перевозки внутреннего водного транспорта, по которому перевозчик обязуется перевести пассажира в порт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в порт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд и при сдаче пассажиром багажа плату за его провоз.

**5) Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта — это**

**Правильный ответ:** договор, по которому страховщик обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, при условии, что это произошло в течение срока действия договора.

**6) Договор фрахтования (чартер) — это ....**

**Правильный ответ:** договор, по которому одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров и багажа.

**7) Качество экскурсионных услуг — это ...**

**Правильный ответ:** совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.

**8) Оценка качества экскурсионных услуг — это ...**

**Правильный ответ:** количественное или качественное определение степени соответствия показателей качества экскурсионных услуг (процесса оказания услуг) установленным требованиям.

**9) Что такое продвижение туристского продукта?**

**Правильный ответ:** комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и др.).

**10) Продукт туристский — это ...**

**Правильный ответ:** комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

**11) Проектирование туристских услуг (туристского продукта) — это ...**

**Правильный ответ:** подготовка и разработка технических и технологических документов на туристские услуги (туристский продукт) в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия.

**12) Путевка туристская — это ...**

**Правильный ответ:** бланк строгой отчетности установленной формы, позволяющий осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания туристических услуг.

**13) Реализация туристского продукта — это... деятельность туроператора или турагента по заключению договора о**



**Правильный ответ:** реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

**14) Соисполнители туристских услуг** — это ...

**Правильный ответ:** организации и предприятия туристской индустрии, а также частные предприниматели, оказывающие отдельные услуги (средства размещения, предприятия питания, транспортные предприятия, выставочные комплексы, музеи и т. п.) по договорам, заключаемым с туроператорскими компаниями при формировании туристского продукта.

**15) Программа обслуживания туристов** — это ...

**Правильный ответ:** перечень предоставляемых услуг, посещаемых объектов показа и досуговых мероприятий, сформированный в определенной последовательности, с указанием времени, места и условий обслуживания.

**16) Что такое средство размещения?**

**Правильный ответ:** помещение, используемое организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.

**17) Стандарты работы персонала** — это ...

**Правильный ответ:** документы, разработанные для каждой категории работников туристской организации и содержащие описание технологических процессов оказания услуг, а также основные требования к квалификации, внешнему виду, правилам поведения в процессе оказания туристских услуг.

**18) Технические условия (в туризме)** — это ...

**Правильный ответ:** документ, устанавливающий технические, проектные и другие характеристики туристских услуг и процессов их оказания.

**19) Технологическая инструкция в туризме** — это ...

**Правильный ответ:** документ, устанавливающий порядок и правила выполнения отдельных операций при оказании конкретных туристских услуг.

**20) Формирование туристского продукта** — это ...

**Правильный ответ:** деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и др.).

**21)** Группа выехала на обзорную экскурсию по Москве. Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга, посадочных талонов на четко определенное место в автобусе у туристов не было. Во время посадки второй группы возникла конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время экскурсии женщине стало плохо: ее укачало.

*Что не предусмотрел экскурсовод?*

Перед поездкой экскурсовод был обязан:

- 1) предупредить туристов о возможных трудностях в дороге и предложить не рисковать тем, кто плохо переносит поездку в автобусе;
- 2) распределить места в автобусе: одну группу посадить в левой половине салона, другую — в правой, тогда у туристов обеих групп была бы одинаковая возможность занимать места впереди;
- 3) проследить, чтобы туристы не занимали места за кабиной водителя, так как они служат ему для отдыха. При возникновении конфликтных ситуаций эти места обычно предлагают тем, кто плохо переносит поездку в автобусе.

**22)** После экскурсии по территории Кремля группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов.

*Как должен был поступить экскурсовод?*

Перед выходом из автобуса экскурсовод должен был:

- 1) предупредить экскурсантов, где автобус будет их ждать;
- 2) назвать номер автобуса;
- 3) назначить контрольное время сбора группы и ожидания отставших (не более 20 мин);
- 4) поставить в известность, куда будут отправлены вещи туристов, отставших от группы.

*В сложившейся ситуации экскурсовод должен:*

- 1) задержать отъезд группы;
- 2) выяснить номер мобильного телефона и позвонить;
- 3) выяснить у экскурсантов, не предупреждали ли отставшие туристы о своем уходе;
- 4) проверить, остались ли их личные вещи в автобусе;
- 5) если контрольное время для возвращения группы в автобус истекло, продолжить экскурсию;
- 6) если в автобусе остались вещи отставших туристов, сдать их диспетчеру экскурсионной фирмы.

В соответствии с Должностной инструкцией экскурсовод обязан не допустить срыва экскурсии.

**23)** Туристская группа отправляется на два дня по маршруту «Москва — Владимир — Суздаль — Москва». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона.

*Что должен предпринять экскурсовод?*

В данной ситуации экскурсовод должен:

- 1) знать, что порядок взаимоотношений между АТП и туристской организацией определяется и регулируется заключенным договором. В обязанности АТП входит предоставление автобуса в соответствии с заявкой туристской фирмы: определенной марки, технически исправный, с опрятным внешним видом и соответствующей экипировкой, в том числе с исправным микрофоном;
- 2) сообщить о случившемся в туристскую фирму и попросить заменить автобус (АТП расположено недалеко от места сбора группы);

- 3) давать путевую информацию на остановках по пути следования, если АТП или туристская фирма не могут заменить машину из-за отсутствия резервной. В соответствии с Должностной инструкцией экскурсовод обязан не допустить срыва экскурсии;

- 4) после завершения экскурсии написать докладную о случившемся. Выделение технически неисправного автобуса приравнивается к непредоставлению его, и АТП будет обязано уплатить туристской фирме штраф в соответствии с размером санкций по договору.

**24)** В городском экскурсионном бюро заказана тематическая экскурсия «Ф. И. Шаляпин в Москве» с посещением Государственного центрального театрального музея им. А. А. Бахрушина. После экскурсии группа в сопровождении экскурсовода подъехала к музею, но он оказался закрыт. Группа потребовала возврата денег.

*Почему возникла такая ситуация?*

Чтобы не допустить подобной ситуации, экскурсовод был должен:

- 1) накануне или утром в день проведения экскурсии уточнить в музее время посещения, которое было заказано сотрудником музейного отдела экскурсионного бюро;

- 2) если время подтверждено, подъехать вместе с группой к музею к точно назначенному часу;

- 3) в случае отказа работников музея принять группу, сообщить об этом в экскурсионное бюро.

*Как выйти из сложившейся ситуации?*

Для исправления положения экскурсовод должен:

- 1) вместе с сотрудниками музейного отдела принять меры, чтобы заказать посещение другого музея, например Государственного дома-музея Ф. И. Шаляпина или Государственного музея музыкальной культуры им. М. И. Глинки, где группа могла прослушать такую же музыкальную программу, как и в музее им. А. А. Бахрушина;

- 2) если эти музеи не имеют возможности принять группу, перед началом экскурсии извиниться перед туристами, объяснив им ситуацию;

- 3) если группа не захочет ехать на экскурсию, сделать в путевке запись об отказе, объяснив туристам, что экскурсионное бюро вернет им деньги за путевку;

- 4) если туристы поедут на экскурсию, объяснить, что экскурсионное бюро вернет им деньги только за билет в музей.

**25)** Во время поездки по маршруту «Москва — Торжок — Тверь — Москва» туристы стали уговаривать экскурсовода и водителя изменить маршрут и заехать еще в один город в 20 км от Торжка. Водитель и экскурсовод согласились изменить маршрут за дополнительную плату. Экскурсовод изменил маршрут экскурсии и внес эти изменения в путевой лист водителя.

*Есть ли нарушения в действиях экскурсовода?*

Должностная инструкция экскурсовода **запрещает**: изменять или пролежать запланированный в соответствии с заявкой и автобусным паспортом

маршрут, если это не вызвано особыми условиями, угрожающими безопасности движения; организовывать и осуществлять дополнительные поездки с экскурсантами, а также собирать дополнительную сумму денег с туристов во время экскурсии.

В данном случае экскурсовод был обязан:

- 1) отметить в путевом листе и в справке к нему фактическое расстояние (километраж) маршрута экскурсии, точное время ее начала и окончания, прибытия и убытия автобуса;
- 2) удостоверить все записи своей подписью и заверить оттиском присвоенного ему номерного штампа.

В данной ситуации экскурсовод не имел права:

- 1) увеличивать в путевом листе водителя фактический километраж маршрута экскурсии, предусмотренный тематической разработкой;
- 2) менять утвержденную тему, маршрут экскурсии.

**26)** . Группа отправилась в туристскую поездку по маршруту «Москва — Ростов Великий — Москва». В дороге одному из туристов стало плохо.

*Как экскурсовод может помочь туристу?*

В данной ситуации экскурсовод должен:

- 1) оказать туристу первую медицинскую помощь. Должностная инструкция экскурсовода обязывает его на маршруте: принимать меры к обеспечению безопасности туристов; назначать дополнительные остановки по их желанию и при заболевании кого-либо из участников экскурсии; принимать меры по оказанию медицинской помощи туристам;
- 2) если первой помощи недостаточно, отдать водителю распоряжение изменить маршрут и направиться в ближайший город в больницу;
- 3) объяснить туристам положение и принести извинения за доставленные им неудобства.

Возникновение конфликтных ситуаций возможно и из-за неправомерных действий водителя на автобусных маршрутах.

*Ситуация 7.* Во время тематической экскурсии «Пушкинская Москва» водитель ехал со скоростью 70—80 км/ч. На замечание экскурсовода снизить скорость он заявил: «Дорога свободна, допустимая скорость — 80 км/ч».

*Как должен вести себя экскурсовод?*

В этой ситуации экскурсовод должен:

- 1) знать, что установление скорости движения автобусов на туристско-экскурсионных маршрутах производится в соответствии с требованиями Руководства по нормированию скоростей движения автобусов при междугородних автобусных перевозках, утвержденного Министерством автомобильного транспорта Российской Федерации. В паспорте туристского маршрута на листе № 5 указывается скорость движения автобуса;
- 2) напомнить водителю, что Должностная инструкция водителя обязывает его избирать режим движения, наиболее благоприятствующий ведению экскурсий, и выполнять указания экскурсовода о снижении скорости

движения; ограничивать ее до 60 км/ч на городских и тематических экскурсиях, чтобы туристы имели возможность познакомиться с объектами.

27) Во время тематической экскурсии «Москва в судьбе и творчестве Марины Цветаевой» водитель автобуса отказался заезжать в переулок к дому, в котором прошло детство поэта, и позволил себе нетактично высказаться по отношению к экскурсоводу.

*Каковы действия экскурсовода в данной ситуации?*

В данной ситуации экскурсовод должен:

- 1) знать, что согласно Должностной инструкции водитель обязан: быть корректным, вежливым с группой и экскурсоводом, не допускать грубости и резкости, придерживаться правил официально принятого общения; осуществлять мероприятия по улучшению качества и повышению культуры туристско-экскурсионного обслуживания; иметь схему маршрута и не менять ее;
  - 2) убедить водителя следовать по маршруту;
  - 3) в случае отказа потребовать от водителя остановить автобус недалеко от дома М. Цветаевой;
  - 4) предложить группе пройти туда пешком;
  - 5) после окончания экскурсии в путевом листе водителя сделать запись об его отказе подъехать к дому поэта;
- б) вернувшись с маршрута, написать докладную о случившемся в туристскую фирму.

*Для оценки ПК-8 Способен формировать и реализовывать кадровую политику экскурсионной организации*

1) Какой тип кадровой политики характеризуется отсутствием прогноза кадровых потребностей, средств оценки труда и персонала, диагностики кадровой ситуации в целом?

- а. пассивная**
- б. реактивная
- в. превентивная
- г. Активная

**Правильный ответ: а**

2) Какой тип кадровой политики располагает не только средствами диагностики персонала, но и прогнозирования кадровой ситуации на среднесрочный период?

- а. пассивная б. реактивная
- в. превентивная**
- г. Активная

**Правильный ответ: в**

3) Какой тип кадровой политики осуществляет контроль за симптомами негативного состояния в работе с персоналом, причинами и ситуацией развития кризиса (возникновение конфликтных ситуаций, отсутствие достаточно квалифицированной рабочей силы для решения стоящих задач, отсутст-

вие мотивации к высокопродуктивному труду.)?

- а. пассивная
- б. реактивная**
- в. Превентивная
- г. Активная

**Правильный ответ: б**

4) Какой тип кадровой политики имеет не только прогноз, но и средства воздействия на ситуацию, а кадровая служба способна разработать антикризисные кадровые программы, проводить постоянный мониторинг ситуации и корректировать исполнение программ в соответствии с параметрами внешней и внутренней ситуацией?

- а. пассивная
- б. реактивная**
- в. превентивная
- г. активная**

**Правильный ответ: г**

5) На каком этапе формирования кадровой политики происходит согласование принципов и целей работы с персоналом, с принципами и целями организации в целом, стратегией и этапом ее развития?

- а. программирование
- б. нормирование**
- в. мониторинг персонала
- г. набор и отбор персонала

**Правильный ответ: б**

6) Кадровая программа, направленная на оценку как количественной, так и качественной потребности в персонале, отвечающая на вопросы: сколько, когда и какого персонала потребуется организации – это ...

- а. Планирование потребности в персонале**
- б. Организация деятельности персонала
- в. Затраты на персонал
- г. Миссия организации

**Правильный ответ: а**

7) Специализированные мероприятия, направленные на анализ соответствия кандидатов (их знаний, умений, профессионально важных качеств) требованиям должности и условиям работы – это ...

- а. Аудит персонала
- б. Оценка кандидатов при приеме на работу**
- в. Социологический опрос персонала
- г. Аттестация

**Правильный ответ: б**

8) Кадровая программа развития персонала, ориентированная на передачу новых знаний по важным для организации направлениям, умений разрешать конкретные производственные ситуации и опыта поведения в профессионально значимых ситуациях – это ...

- а. Обучение персонала**
- б. Наставничество
- в. Учебная консультация
- г. Перепрофилирование

**Правильный ответ: а**

- 9) Результат осознанной позиции и поведения человека в области трудовой деятельности, связанный с должностным или профессиональным ростом – это ...

- а. Репутация
- б. Социальный статус

**в. Карьера**

- г. Ролевой статус

**Правильный ответ: в**

- 10) На какой стадии жизненного цикла организации прекращается найм персонала и требуется максимальная результативность персонала?

А. Рост организации

**Б. Период стабильного развития**

В. Спад

Г. Формирование организации

**Правильный ответ: Б**

- 11) На какой стадии жизненного цикла организации максимально востребована организационная закреплённость персонала и гибкость в изменяющихся условиях?

**А. Рост организации**

Б. Период стабильного развития

В. Спад

Г. Формирование организации

**Правильный ответ: А**

- 12) Для какого типа стратегии наиболее характерно: недостаточность ресурсов для удовлетворения растущего спроса; принимаются проекты с высокой степенью финансового риска; быстрое осуществление ближайших мер - краткосрочные планы? а. стратегия прибыльности

**Б. Предпринимательская**

В. Стратегия динамического роста

Г. Ограниченного роста

**Правильный ответ: Б**

- 13) Для какого типа стратегии наиболее характерно: сохранение существующего уровня прибыльности; минимизация затрат; низкий уровень риска; хорошо развита управленческая система?

**А. Стратегия прибыльности**

Б. Предпринимательская

В. Стратегия динамического роста Г. Ликвидационная стратегия

**Правильный ответ: А**

14) На какой стадии жизненного цикла организации применяется ликвидационная или предпринимательская стратегия?

А. Рост организации

Б. Период стабильного развития

В. Формирование организации

Г. Спад

**Правильный ответ: Г**

15) Верно ли утверждение: учет всей этой документации ведется отделом кадров на предприятии.

А) Да

Б) Нет

**Правильный ответ: А**

16) Все формы документов, подтверждающие трудовую деятельность конкретного работника на конкретном предприятии, хранятся в кадровом отделе компании. В этот перечень входят:

А) заполненная трудовая книжка сотрудника,

Б) трудовой договор, который подписывается на момент принятия специалиста в штат на определенную должность,

В) копии приказов руководителя о приеме на работу и увольнении.

**Правильный ответ: А, Б, В**

17) Верно ли утверждение: любые кадровые решения на предприятии должны быть обозначены во внутренней служебной переписке.

А) Да

Б) Нет

**Правильный ответ: А**

18) Важным видом кадровой документации являются журналы регистрации и учета сотрудников. В этот широкий перечень входят

А) журнал регистрации приказов о приеме, увольнении или переводе работников,

Б) журнал регистрации трудовых договоров,

В) журнал регистрации приказов о предоставлении отпуска, Г) журнал регистрации служебных заданий,

Д) журнал регистрации приказов о командировках работников.

**Правильный ответ: А, Б, В, Д**

19) Верно ли утверждение: Все виды строгой отчетности в сфере кадровой политики позволяют персоналу требовать и отстаивать соблюдение всех своих прав, а руководству – управлять своими подчиненными.

А) Да



Б) Нет

**Правильный ответ: А**

20) Осуществлять краткосрочное планирование профессионально квалификационного развития персонала необходимо на этапе:

А. Организации работ по руководству персоналом.

Б. Определения общей стратегии.

В. Высвобождения персонала.

**В. Привлечения, отбора и оценки персонала.**

**Правильный ответ: В**

21) Проводить оперативный контроль за работой персонала необходимо на этапе:

**А. Организации работ по руководству персоналом.**

Б. Определения общей стратегии.

В. Высвобождения персонала.

Г. Привлечения, отбора и оценки персонала.

**Правильный ответ: А**

22) Определить принципы и разработать четкую систему оплаты труда необходимо на этапе:

**А. Организации работ по руководству персоналом.**

Б. Определения общей стратегии.

В. Привлечения, отбора и оценки персонала.

**Правильный ответ: А**

23) Стремиться к созданию более благоприятных условий труда необходимо на этапе:

**А. Организации работ по руководству персоналом.**

Б. Определения общей стратегии.

В. Привлечения, отбора и оценки персонала.

**Правильный ответ: А**

24) На каком этапе необходимо определить содержание работ на каждом рабочем месте?

**А. Организации работ по руководству персоналом.**

Б. Определения общей стратегии.

В. Высвобождения персонала.

Г. Привлечения, отбора и оценки персонала.

**Правильный ответ: А**

25) Формирование стратегии управления персоналом на предприятии предполагает:

А. Приоритет экономической эффективности использования трудовых ресурсов на предприятии по отношению к социальной эффективности.

**Б. Баланс между экономической и социальной эффективностью использования трудовых ресурсов на предприятии.**

В. Приоритет социальной эффективности использования трудовых ресурсов на предприятии по отношению к экономической эффективности.

Г. Только экономическую эффективность использования трудовых ресурсов.

**Правильный ответ: Б**

26) Обеспечение экономической эффективности в области управления персоналом означает:

**А. Использование персонала для достижения целей предпринимательской деятельности предприятия при ограниченности трудовых ресурсов.**

Б. Использование персонала для достижения социальных целей предприятия при ограниченности трудовых ресурсов.

В. Использование персонала для достижения социальных целей предприятия при неограниченности трудовых ресурсов.

Г. Использование персонала для достижения всех целей деятельности предприятия при неограниченности трудовых ресурсов.

**Правильный ответ: А**

27) Какими мерами обеспечивается социальная эффективность трудовых ресурсов на предприятии:

А. Мерами, направленными на удовлетворение социально – экономических ожиданий, потребностей и интересов различных социальных групп экономического региона или работников отрасли.

**Б. Мерами, направленными на удовлетворение социально – экономических ожиданий, потребностей и интересов административно-управленческого аппарата предприятия.**

В. Мерами, направленными на удовлетворение социально – экономических ожиданий, потребностей и интересов работников предприятия.

Г. Мерами, направленными на удовлетворение, прежде всего, социально – экономических ожиданий, потребностей и интересов рабочих предприятия.

**Правильный ответ: Б**

28) Прогноз общей потребности в персонале и оценка движения персонала определяет:

**А. Количественную потребность в персонале.**

Б. Качественную потребность в персонале.

В. Социально-психологическую ситуацию в отрасли.

Г. Объем производства.

**Правильный ответ: А**

29) Выявление профессионально – квалификационных требований и анализ способностей работников, необходимых для выполнения производственной программы определяет:

А. Количественную потребность в персонале.

**Б. Качественную потребность в персонале.**

В. Социально-психологическую ситуацию в отрасли.

Г. Объем производства.

**Правильный ответ: В**

30) **Что такое безопасность туризма?**

**Правильный ответ:** безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий.

31) **Что такое безопасность туристской услуги?**

**Правильный ответ:** отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте.

32) **Риск в туризме это ...**

**Правильный ответ:** вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

33) **Специализированные службы по обеспечению безопасности туристов — это ...**

**Правильный ответ:** силы и средства единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, обеспечивающие предупреждение бедствий и оказание помощи гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, терпящим бедствие во время путешествия на территории РФ.

34) **Как рассчитывается цена на платные экскурсионные услуги?**

**Правильный ответ:** рассчитывается учреждениями самостоятельно, исходя из экономически обоснованной себестоимости, а также спроса, потребностей получателей услуг.

35) **Что такое калькуляция затрат?**

**Правильный ответ:** это процесс расчета стоимости производства товаров или услуг, включающий анализ затрат на материалы, труд, оборудование, амортизацию, прочие накладные расходы, которые связаны с производством или предоставлением конкретного продукта или услуги.

**36) Какие затраты включаются в стоимость экскурсии?**

**Правильный ответ:** заработная плата и страховые взносы сотрудников, расходы на горюче-смазочные материалы, амортизация транспортного средства, затраты услуг сторонних организаций, например, предприятий общественного питания, рекламные расходы и т. д.

#### **Критерии оценивания уровня сформированности компетенций**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если им даны правильные ответы более, чем на 90% вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 80-89% вопросов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 70-79% вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы менее чем на 70% вопросов.