

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм
(базовая подготовка)
Форма обучения – очная

Талипова Гульфия Маратовна. Фонд оценочных средств профессионального модуля «Предоставление услуг по сопровождению туристов» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств профессионального модуля «Предоставление услуг по сопровождению туристов» разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 474.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – специалист по туризму.

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения модуля.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Практический опыт
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8	У1. проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; У2. определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; У3. проводить проверку готовности транспортных	31. основы организации туристской деятельности; 32. правила организации туристских поездок, экскурсий; 33. требования к организации и	ПО1 - оценки готовности группы к турпоездке; ПО2 - проведения инструктажа туристов на русском и

<p>ОК 9 ПК 2.1- 2.6</p>	<p>средств при выходе на маршрут; У4. проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; У5. использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; У6. организовывать движение группы по маршруту; У7. эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; У8. взаимодействовать со службами быстрого реагирования; У9. Организовывать досуг туристов. У10. контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; У11. контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; У12. проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; У13. проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; У14. контролировать наличие туристов; У15. обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; У16. оформлять отчёт о туристской поездке; У17. оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов</p>	<p>специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; 34. правила проведения инструктажа туристской группы; 35. правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; 36. основы анимационной деятельности; 37. правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; 38. приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; 39. инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; 310. правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; 311. правила оказания первой медицинской помощи; 312. контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; 313. стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; 314. правила составления отчётов по итогам туристской поездки</p>	<p>иностранном языках; ПО3 - сопровождения туристов на маршруте; ПО4 - организации досуга туристов; ПО5 - контроля качества предоставляемых туристу услуг; ПО6 - составления отчёта по итогам туристской поездки;</p>
---------------------------------	---	--	---

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
1.	МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов. Промежуточная аттестация – зачет (2 семестр).	У1 – У17, 31 – 314, ОК1- ОК9, ПК 2.1.-ПК 2.6.	Промежуточная аттестация – ПМ.02.ЭК – квалификационный
2.	МДК.02.01. Организация досуга туристов. Промежуточная аттестация –зачет (1 семестр).	ПО1-ПО6	

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Промежуточная аттестация – ПМ.02.ЭК – квалификационный экзамен	У1 – У17, 31 – 314, ОК1- ОК9, ПК 2.1.-ПК 2.6., ПО1-ПО6
---	--

Квалификационный экзамен

В рамках квалификационного экзамена студенты отвечают на теоретические вопросы и выполняют задания:

№1

1. Понятие, цели, задачи, виды туристской деятельности.
2. Обеспечение безопасности на автомобильном транспорте, составные части безопасности.
3. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в суд. Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инстанции, защищающие права туристов? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания?
4. Разработать анимационную программу на один день для детей- школьников возрастной категория 7-10 лет

№2

1. Основные правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов.
2. Обеспечение сохранности багажа туристов. Опасные вещества и предметы в багаже.
3. При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20 кг, т. е. равен норме бесплатной перевозки. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной платы за провоз лыж. Туристы платить не хотят. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

4. Разработать анимационную программу на один день для молодежи возрастная категория 17-20 лет.

№3

1. Специфика требований к организации различных категорий сложности туристских поездок, спортивно-туристских походов.
2. Обеспечение безопасности туристов при перевозке железнодорожным транспортом: правила поведения туристов на станционной территории и в поезде.
3. Составление алгоритма действий в ЧС во время путешествия в другой стране.
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 30-35 лет

№4

1. Формы обслуживания клиентов в рамках туристской деятельности, классификация, характеристика.
2. Обеспечение безопасности туристов при перевозке авиатранспортом: досмотр пассажиров, правила провоза багажа, ручной клади, медицинских препаратов.
3. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристского маршрута.
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 45-65 лет

№5

1. Основные правила перевозки пассажиров при перевозке морским и речным транспортом.
2. Список контактных телефонов на случай чрезвычайной ситуации. Доверенное лицо.
3. Составьте алгоритм действий организатора туризма в случае неоказания туристских услуг в связи с форс-мажором.
4. Разработать анимационную программу на один день для детей- школьников возрастная категория 7-10 лет

№6

1. Основные требования к информации для потребителя туристских услуг.
2. Организация туристского маршрута: анализ факторов, характерных для маршрута; уточнение программы маршрута; оформление документов, регламентирующих обслуживание туристов; инструктаж туристов.
3. Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки.
4. Разработать анимационную программу на один день для молодежи возрастная категория 17-20 лет.

№7

1. Безопасность туристов: биологические факторы риска, характеристика, мероприятия по его снижению.
2. Основные правила перевозки пассажиров при перевозке морским и речным видом транспорта. Система мер по повышению безопасности при пользовании данными видами транспорта.
3. Составьте памятку для туриста «Перечень документов, необходимых в путешествии».
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 45-65 лет

№8

1. Основные правила организации туристских поездок, спортивно-туристических походов.
2. Характеристика основных типов туристов в зависимости от степени активности и стиля жизни.
3. Составьте памятку для туриста «Как уберечься от отравлений во время туристских путешествий».
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 30-35 лет.

№9

1. Организация туристского маршрута. Учет социально-демографических особенностей туристской группы при составлении и организации маршрута.
2. Система безопасности туризма в РФ; понятие, контрольно-надзорная деятельность государства по обеспечению безопасности туристов.
3. Составьте памятку для туриста «Безопасность во время вождения автомобиля»
4. Разработать анимационную программу на один день для детей-школьников возрастная категория 7-10 лет.

№10

1. Факторы риска в туризме: травмоопасность, характеристика факторов и мероприятия по снижению ее.
2. Виды туристских и экскурсионных услуг. Услуги туроператора во въездном, выездном и внутреннем туризме.
3. Составьте памятку для туриста «Требования к ручной клади в самолете»
4. Разработать анимационную программу на один день для молодежи возрастная категория 17-20 лет.

№11

1. Правила проведения инструктажа туристской группы при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода.
2. Обеспечение безопасности туристов при перевозке автомобильным транспортом.
3. Составьте алгоритм действий организатора туризма в случае неоказания туристских услуг в связи с форс-мажором.
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 45-65 лет.

№12

1. Правила и инструкции по технике безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода.
2. Требования к проектированию услуги «Туристское путешествие»
3. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристского маршрута.
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 30-35 лет

№13

1. Правила поведения туристов при посещении различных достопримечательностей.
2. Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГИБДД, местными органами спасения на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой.
3. Как грамотно вести себя в случае заражения за границей инфекционным заболеванием?
4. Разработать анимационную программу на один день для детей-школьников возрастная категория 7-10 лет

№14

1. Должностная инструкция руководителя туристской группы. Права и обязанности руководителя тургруппы.
2. Культурные традиции в различных странах и безопасность туристов.
3. Составьте перечень документов для туристского похода с разным уровнем сложности
4. Разработать анимационную программу на один день для молодежи возрастная категория 17-20 лет.

№15

1. Требования к обеспечению безопасности туристов - детей при перевозке автомобильным транспортом.
2. Обязанности членов туристской группы во время путешествия.
3. Составить отчет руководителя туристской группы о прохождении маршрута.
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 45-65 лет

№16

1. Химические факторы риска в туризме: классификация, мероприятия по предупреждению факторов риска.
2. Требования, предъявляемые к руководителю туристской группы.
3. Проанализируйте следующую ситуацию и ответьте на вопросы. Турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы. Должен ли он в случае наступления страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли турфирма солидарную ответственность в этом случае?
4. Разработать анимационную программу на один день для молодежи возрастная категория 17-20 лет.

№17

1. Правила оказания первой медицинской помощи, в том числе при организации туристских поездок, связанных с повышенной опасностью для жизни и здоровья туриста.
2. Виды туристских и экскурсионных услуг. Услуги турагента во въездном, выездном и внутреннем туризме.
3. При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20 кг, т. е. равен норме бесплатной перевозки. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной платы за провоз лыж. Туристы платить не хотят. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
4. Разработать анимационную программу на один день для детей- школьников возрастная категория 7-10 лет.

№18

1. Страховое и медицинское обеспечение путешествий. Виды страхования в сфере туризма.
2. Проектирование услуги «Туристский поход»
3. В аэропорту туристов не встретили. Туристы волнуются. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
4. Разработать анимационную программу на один день для детей- школьников возрастная категория 7-10 лет

№19

1. Особенности обеспечения безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности.

- 2.Этапы выполнения туристского маршрута. Обход маршрута: уточнение трассы, остановок, хронометрирование маршрута.
3. Составьте памятку для туриста «Требования к ручной клади в самолете»
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 30-35 лет

№20

1. Должностная инструкция руководителя туристской группы.
2. Особенности обеспечения безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности
3. Составьте памятку «Документы, необходимые в путешествии»
4. Разработать анимационную программу на один день для молодежи возрастная категория 17-20 лет.

№21

- 1.ГОСТ 50644- 2009 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов», структура и содержание.
- 2.Понятие туристский маршрут, виды и их содержание.
- 3.Составьте памятку «Правила поведения туристов на борту самолета»
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 45-65 лет

№22

- 1.Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания.
- 2.Факторы возникновения экстремальных ситуаций в походе.
3. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута.
4. Разработать анимационную программу на один день для молодежи возрастная категория 17-20 лет.

№23

- 1.Маршрутная документация: технологические документы маршрута, похода, экскурсии, документы о реализации туристского маршрута, документы об обслуживании группы туристов на маршруте, отчетные документы.
- 2.Специфические факторы риска, виды, характеристика и мероприятия по их снижению.
- 3.Составьте памятку «Правила поведения туристов в отеле»
4. Разработать анимационную программу на один день для детей- школьников возрастная категория 7-10 лет

№24

- 1.Послемаршрутное оформление документов. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки.
- 2.Психофизиологические факторы риска, понятие, виды. меры по снижению.
- 3.Составьте памятку «Правила поведения туристов во время землетрясения и стихийных бедствий»
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 30-35 лет

№25

- 1.Ответственность руководителя и участников туристско-спортивных походов.
- 2.Воздействие окружающей среды, виды и характеристика факторов, предупреждение вредных воздействий данного фактора.
- 3.Составьте памятку «Правила поведения туристов на борту самолета»

4. Разработать анимационную программу на один день для молодежи возрастная категория 17-20 лет.

№26

1. Обязанности и права руководителя участников экскурсии.
2. Пожаробезопасность как фактор риска в туризме; биологические факторы. предупреждение вредных воздействий данного фактора.
3. Составьте памятку «Правила поведения туристов в Лаосе»
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 45-65 лет

№27

1. Психофизиологические факторы риска в туризме и опасные излучения. Предупреждение вредных воздействий данных факторов.
2. Обеспечение безопасности туристов при перевозке железнодорожным транспортом, виды железнодорожных маршрутов; опасности, которые могут возникнуть при путешествии.
3. Составьте памятку «Правила поведения туристов в Великобритании»
4. Разработать анимационную программу на один день для молодежи возрастная категория 17-20 лет.

№28

1. Химические факторы риска в туризме, повышенная запыленность и загазованность. Предупреждение вредных воздействий данного факторов.
2. Документы, необходимые туристам в путешествии.
3. Составьте памятку «Правила поведения туристов в Египте»
4. Разработать анимационную программу на один день для детей- школьников возрастная категория 7-10 лет

№29

1. Специфические факторы риска. Контроль безопасности обслуживания туристов.
2. Туристские рекреационные и спортивные походы: понятие, классификация по целям, способам передвижения, на основе продолжительности похода.
3. Составьте памятку для туристов «Безопасность во время прогулок в городе»
4. Разработать анимационную программу на один день для молодежи возрастная категория 17-20 лет.

№30

1. Туристская индустрия, понятие, классификация и характеристика.
2. Проведение туристского маршрута. Движение группы по маршруту.
3. Составьте памятку для туристов «Защита от вирусных и инфекционных заболеваний»
4. Разработать анимационную программу на один день для взрослых людей возрастная категория 45-65 лет

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Экзамен квалификационный по профессиональному модулю проводится только после успешного освоения всех его элементов (успешного прохождения промежуточной аттестации по ним): МДК.02.01. Технология и организация сопровождения туристов, МДК. 02.02. Организация досуга туристов, УП 02.01 Организация деятельности по сопровождению туристов, ПП 02.01 Организация сопровождения туристов.

Квалификационный экзамен проводится в форме ответов на теоретические вопросы решения задач. При его проведении предполагается выявление, как знаний теоретических вопросов, так и сформированных умений, и практического опыта обучающихся в процессе

выполнения практических заданий. Также в процессе квалификационного экзамена проверяется освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций.

По итогам сдачи экзамена ставится оценка «освоено» / «не освоено». В качестве критерия оценивания знаний студентов при сдаче экзамена выбрана следующая система:

«Освоено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; владеет основными терминами и понятиями изученных курсов; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт; правильно выполнил и объясняет выполнение практического задания; освоил все общие и профессиональные компетенции по модулю или в основном освоил.

«Не освоено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изучения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курсов или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные вопросы или отсутствие ответов; не выполнил или неправильно выполнил практическое задание, демонстрирует не освоенность всех общих и профессиональных компетенций по модулю.