

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Б1.В.ОД.23 Транспортное обслуживание в туризме

### Общие сведения

1.	Кафедра	искусств, сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.02 Туризм
3.	Дисциплина (модуль)	Б1.В.ОД.23 Транспортное обслуживание в туризме
4.	Тип заданий	Тесты, контрольные задания
5.	Количество этапов формирования компетенций (ДЕ, разделов, тем и т.д.)	6

### Перечень компетенций

способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК – 13);

### Критерии и показатели оценивания компетенций

<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- классификация транспортных путешествий и транспортных средств, особенности перевозок туристов авиационным, наземным и водным транспортом</li> <li>- использование транспортных средств при туристических путешествиях;</li> <li>- состояние транспортной системы обслуживания туристов</li> <li>- особенности перевозок туристов авиационным, наземным и водным транспортом</li> <li>- правовые основы регулирования перевозок пассажиров разными видами транспорта</li> <li>- правовые основы регулирования перевозок пассажиров разными видами транспорта</li> </ul>
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать полученные знания при анализе как международных, так и внутренних перевозках туристских групп;</li> <li>- использовать полученные знания при анализе как международных, так и внутренних перевозках туристских групп</li> <li>- обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов</li> <li>- обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов</li> <li>- анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия организации и потребителей (клиентов);</li> <li>- применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности.</li> </ul>
<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельного освоения новых знаний, профессиональной аргументации</li> <li>- профессиональной аргументации</li> </ul>

### Этапы формирования компетенций

1. История развития транспорта и туризма
2. Формирование пакетов услуг туроператором
3. Сущность и значение качества туристского обслуживания
4. Современный этап развития транспорта и туризма
5. Ведущие мировые альянсы авиакомпаний
6. Туризм и Интернет

## **Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы**

«2» - 60 баллов и менее «3» - 61-80 баллов «4» - 81-90 баллов «5» - 91-100 баллов

**Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Типовое контрольное задание**

#### **ДЕ-2 Организация перевозок в туризме: авиационный транспорт**

**Задание 1.** Проанализируйте публикации в периодической туристской печати и составьте рейтинг российских и зарубежных объектов туристской транспортной инфраструктуры.

**Задание 2.** Когда начинается действие договора перевозки: в момент приобретения билета или тогда, когда пассажир вошел в салон самолета, автотранспортного средства или вагон?

**Задание 3.** В случае спора с транспортной организацией, вытекающего из договора на услуги по перевозке, турист должен обратиться в суд:

- а) по месту жительства;
- б) по месту нахождения управления транспортной организации;
- в) по своему усмотрению.

**Задание 4.** На какую компенсацию могут рассчитывать туристы в случае задержки авиарейса:

- а) на 3 часа;
- б) на 6 часов;
- в) на 8 часов;
- г) на 12 часов;
- д) в случае отмены рейса.

**Задание 5.** Для регистрации пассажиров на международный авиарейс в аэропорт вылета нужно прибыть:

- а) за 2 часа до вылета;
- б) за 3 часа до вылета;
- в) за 1 час до вылета.

**Задание 6.** В случае потери багажа при осуществлении авиарейса пассажир вправе рассчитывать на компенсацию, исходя из:

- а) количества мест багажа;
- б) веса утерянного багажа;
- в) заранее заявленной стоимости и описи имущества.

**Задание 7.** При осуществлении пассажирских авиаперевозок пассажир имеет право на бесплатный провоз багажа весом:

- а) 20 кг;
- б) 30 кг;
- в) 10 кг.

**Задание 8.** Какие службы аэропорта принимают участие в обслуживании авиатуристов? Несет ли авиакомпания ответственность за забастовки сотрудников аэропорта перед пассажирами? Каким требованиям должен соответствовать аэропорт международного статуса?

**Задание 9.** Стоимость авиабилета в случае отказа туриста от поездки не возвращается полностью или частично:

- а) на регулярных рейсах;
- б) на чартерных рейсах.

**Задание 10.** Включаются ли риски, связанные с авиаперелетом, в стоимость туристской страховки?

**Задание 11.** Используя информацию в СМИ и Интернете ответьте: какой вид транспорта является самым безопасным? Подтвердите ваши доводы цифрами и фактами за период 2007 – 2009 гг.

**Задание 12.** Самолет с туристами на борту совершает промежуточную посадку по метеоусловиям трассы. Туристы вынуждены ночевать в аэропорту. Кто несет ответственность перед пассажирами и каковы должны быть действия сотрудников аэропорта и авиакомпании, осуществляющей рейс?

**Задание 13.** Составьте оптимальную (минимальную по цене и расстоянию) схему перелета из Вашего города в Токио, Торонто, Мельбурн, Монреаль, Прагу, Будапешт, Вену, используя рейсы российских или зарубежных авиаперевозчиков, как регулярные, так и чартерные.

**Задание 14.** Изучите схему и расписание движения самолетов из Вашего города (или ближайшего аэропорта от Вашего населенного пункта) в Москву и Санкт-Петербург и составьте стыковочные рейсы для туров в Финляндию, страны Балтии, Украину, Болгарию, Румынию.

## **ДЕ-2 Организация перевозок в туризме: наземный транспорт**

**Задание 1.** Составьте рейтинг наиболее опасных стран и регионов мира с точки зрения обеспечения транспортного обслуживания туристов. Для этого используйте информацию профессиональной туристской печати и данные Интернет-ресурсов. Попытайтесь прокомментировать полученную таблицу.

**Задание 2.** Существуют ли специальные тарифы для детей до 5, и до 12 лет при осуществлении железнодорожных и автобусных поездок? Если да, то как они выражаются в процентном отношении к базовому тарифу (взрослый)?

**Задание 3.** Разработайте программу приема в Вашем городе (регионе) туристско-экскурсионного поезда, начиная с трансфера. Экскурсионную программу необходимо совместить с питанием, посещением музеев и других объектов показа, а также предоставить туристам свободное время и пешие прогулки. Услуги размещения не требуются, так как в 20.00 ч. экскурсионный поезд продолжает свой путь по маршруту. Питание – полный пансион. Количество туристов – 150 человек. Время прибытия – 8.00 ч.

**Задание 4.** Составьте схему размещения туристов в купейном вагоне с учетом следующей численности:

- 1) мужчин – 17, женщин – 15;
- 2) мужчин – 20, женщин – 19.

Вам необходимо выяснить количество «купе» в вагоне, количество мест в купе – 4.

**Задание 5.** Имеет ли турист гарантированное право проезда в двухместном купе один, если он оплатил оба места в этом купе?

**Задание 6.** Назовите правила возврата билета на поезд дальнего следования после отправления поезда. В каком документе они закреплены?

- Задание 7.** Во время экскурсии автобус ломается и не может продолжать движение:
- а) туристы находятся в пределах города;
  - б) туристы находятся в 15 км от города.

Какими должны быть действия сопровождающего группы, экскурсовода, водителя?

**Задание 8.** При организации автобусных туров по Европе какие услуги входят в цену пакета услуг (путевки), а какие оплачиваются туристами дополнительно?

**Задание 9.** Какая минимальная сумма денег (евро) нужна туристу для беспрепятственного пересечения границы и удовлетворения основных туристских потребностей участником автобусных туров по Европе? По какой простой схеме ее можно рассчитать по каждому туру?

**Задание 10.** Где ночуют туристы во время автобусных туров по Европе?

**Задание 11.** Зависит ли цена автобусного тура от выбора места в салоне автобуса?

**Задание 12.** Каков режим движения и отдыха на остановках при организации автобусных туров по Европе?

**Задание 13.** Для туриста, впервые посещающего зарубежные страны, какой вид автобусного тура более предпочтителен, чтобы минимизировать риск отказа в Шенгенской визе?

**Задание 14.** Какими будут последствия для турфирмы, туристы которой не явились в установленное время к месту отправки автобуса во время экскурсионного тура по городам Германии? Опишите основные действия турфирмы и гида, сопровождающего группу. Какие последствия ожидают «провинившихся» туристов, если это все-таки не «нелегальные эмигранты», а просто неорганизованные и недостаточно ответственные люди?

**Задание 15.** Назовите основные виды страхования для:

а) участников автобусного тура;

б) туриста, берущего автомобиль в аренду в странах Европы.

**Задание 16.** Какова минимальная сумма страхового покрытия:

а) для участников автобусного тура;

б) для туриста, путешествующего по Европе на собственном автомобиле;

в) для туриста, путешествующего по программе «fly and drive».

## **ДЕ-2 Организация перевозок в туризме: водный транспорт**

**Задание 1.** Существуют ли естественные ограничения по возрасту, состоянию здоровья и т.п. для участников водных путешествий?

**Задание 2.** Какие круизные программы можно назвать кругосветным путешествием?

**Задание 3.** Какой самый продолжительный по времени круизный маршрут существует в мире, как он называется, где проходит, какая компания его организует?

**Задание 4.** Найдите в Интернете и специальной литературе описание круизного лайнера «Queen Mary II», попытайтесь сравнить инфраструктуру лайнера с инфраструктурой 5-7 звездочного отеля.

**Задание 5.** Составьте маршрут морского круиза с выходом из г. Санкт-Петербурга.

**Задание 6.** Перечислите формы круизных путешествий и приведите примеры из практики российских туроператорских компаний.

**Задание 7.** В чем состоит отличие «европейской круизной системы» от «американской»?

**Задание 8.** Что скрывается за термином «круизы в никуда»?

**Задание 9.** Какие группы туристов составляют подавляющее большинство на круизных лайнерах: по географическому и социально-демографическому признаку?

**Задание 10.** Входит ли стоимость перелета до порта выхода круизного судна в стоимость круизного тура?

**Задание 11.** Какой по продолжительности морской круиз пользуется наибольшей популярностью у туристов?

**Задание 12.** Расскажите о классификации речных круизов. Какие виды плавательных средств, используемых в виде плавучих отелей, Вы знаете?

**Задание 13.** Какие речные круизы по российским рекам Вы знаете? Существуют ли международные речные круизы?

**Задание 14.** Изобразите схематично маршрут речного круиза «Москва – Астрахань – Москва».

**Задание 15.** Попробуйте объяснить тот факт, что при всей дороговизне и других специфических особенностях круизов, этот рынок является самым стабильным и динамично развивающимся среди других видов туров?

**Задание 16.** Чем Вы объясните тот факт, что россияне предпочитают более доступным по цене круизам по Норвегии, значительно более дорогостоящие круизы по Средиземному и Адриатическому морям?

**Задание 17.** Нужны ли туристам, совершающим круиз из Тихого океана в Атлантический через Панамский канал или вокруг Южной Америки через Аравию (Суэцкий канал) в Индийский океан, прививка от «желтой лихорадки» и малярии?

**Задание 18.** Как Вы считаете, какая статья расходов круизных компаний является самой крупной, что отражается на конечной цене туристской путевки в первую очередь?

**Задание 19.** Каковы сроки эксплуатации круизных судов:

- а) не более 5-ти лет;
- б) 10 лет;
- в) 15 лет;
- г) 20 лет.

**Задание 20.** С какими факторами, на Ваш взгляд, связано сокращение сроков путешествия, пребывание судна в дневное время в портах, а не на ходу, сокращение расстояния (дальности) морских путешествий?

**Задание к контрольной работе (ДЕ-3): Ответьте на вопрос.**

1. Роль транспортного обслуживания в индустрии туризма. Виды и средства транспорта в туризме.
2. Авиационные тарифы. Бронирование и выписка авиабилетов. Электронный билет.
3. Сервис на воздушном транспорте: обслуживание пассажиров в аэропорту и на борту авиалайнера.
4. Специальные процедуры контроля на воздушном транспорте.
5. Железнодорожные перевозки в составе тура за рубеж. Комбинации видов транспорта в туризме.
6. Автобусные туры. Особенности организации групповых перевозок.
7. Безопасность на транспорте. Обязанности перевозчика и пассажира. Ответственность отправляющей и принимающей сторон.

### **Примерные зачетные тестовые задания**

1. Какова доля транспортных расходов в цене турпакета:

- а) 20 %;
- б) 30 %;
- в) 40 %;
- г) 50 %;
- д) 60 %;
- е) 40 – 60 %.

2. Самый безопасный по статистике вид транспорта:

- а) автомобильный;
- б) железнодорожный;
- в) речной;
- г) морской;
- д) авиационный.

3. Вид транспорта, с которым связывают начало развития международного туризма:

- а) автомобильный;
- б) железнодорожный;
- в) речной;
- г) морской;
- д) авиационный.

4. *«Томас Кук и сыновья» - это название крупнейшей и старейшей:*
- а) авиакомпании;
  - б) железнодорожной компании;
  - в) турфирмы;
  - г) туристической компании.
5. *«Восточный экспресс» курсирует по маршруту:*
- а) Лондон – Париж;
  - б) Париж – Венеция;
  - в) Париж – Стамбул;
  - г) Париж – Рим.
6. *По итогам 2008 года какая авиакомпания России признана лидером по чартерным и регулярным перевозкам туристов:*
- а) «Аэрофлот»;
  - б) «Внуковские авиалинии»
  - в) S – 7;
  - г) «Трансаэро».
7. *Чартерные авиаперевозки в туризме:*
- а) временное явление;
  - б) вынужденное явление;
  - в) нормальная практика.
8. *Тарифы на авиаперевозку ниже:*
- а) на регулярных рейсах;
  - б) на чартерных рейсах;
  - в) в зависимости от региона, сезона, расстояния и других причин.
9. *Скидки на детские билеты обязательны на:*
- а) регулярных рейсах;
  - б) на чартерных рейсах.
10. *Количество пассажирских мест на самолете ТУ-154-М:*
- а) 300;
  - б) 150 – 160;
  - в) 350;
  - г) 120.
11. *Каким классом летят пассажиры чартерного рейса:*
- а) экономический;
  - б) туристский;
  - в) бизнес-класс.
12. *Относятся ли метеоусловия в аэропорту вылета или прибытия к обстоятельствам непреодолимой силы:*
- а) да;
  - б) нет.
13. *Назовите главные факторы, определяющие необходимость организации «чартерной цепочки»: (3 позиции)*
- а) праздничные даты;
  - б) длительный курортный сезон;
  - в) повышенный спрос на данное направление;
  - г) отсутствие регулярного сообщения с туристским центром.
14. *Разовые чартеры поднимаются: (2 позиции)*
- а) в праздничные даты;
  - б) в случае крупных спортивных или культурных мероприятий;
  - в) в начале эксплуатации нового борта;
  - г) в рекламных целях;
  - д) в целях изучения потребительского спроса.

15. Необходимо ли наличие транзитной визы при перелете туристов в: 1) Австралию, 2) на Кубу?
- а) в Австралию – да, на Кубу – нет;
  - б) обязательно в обоих случаях;
  - в) на Кубу – обязательно, в Австралию – нет.
16. Что такое «зеленая карта»?
- а) экологический сертификат для морских и речных пляжей;
  - б) разрешение на проживание в США;
  - в) документ, подтверждающий право автотранспорта на передвижение по европейским странам.
17. Для организации загородной автобусной экскурсии для детей:
- а) необходима табличка «Дети»;
  - б) необходимо наличие сопровождающих лиц из расчета 1 взрослый на 15 детей;
  - в) необходимо милицееское сопровождение.
18. На круизном лайнере важнее:
- а) пассажироместимость;
  - б) количество пассажирских палуб;
  - в) размеры судна.
19. Обновление флотилии круизных судов происходит за счет:
- а) строительства новых лайнеров;
  - б) реконструкции и модернизации используемых кораблей;
  - в) фрагования транспортных средств.
20. Общие издержки авиакомпании включают ... категории затрат:
- а) две;
  - б) три;
  - в) четыре;
  - г) пять.
21. В постоянные издержки входят: (2 позиции)
- а) административно-управленческие;
  - б) расходы на бронирование и маркетинг;
  - в) расходы на топливо;
  - г) представительские расходы.
22. К условно-постоянным относятся расходы, связанные с: (3 позиции)
- а) амортизацией судна;
  - б) техническим обслуживанием и ремонтом;
  - в) аэропортовым обслуживанием;
  - г) рекламой и продвижением услуг;
  - д) безопасностью судна.
23. К третьей группе (тоже условно-постоянным) издержек относятся: (2 позиции)
- а) оплата труда экипажа;
  - б) цены на топливо;
  - в) цены на проживание экипажа в отеле.
24. Четвертая группа затрат (переменные издержки) объединяют расходы по:
- а) питанию туристов;
  - б) регистрации туристов;
  - в) транспортировке багажа;
  - г) обслуживанию туристов.
25. Что такое «ценовая дискриминация»?
- а) диверсификация цен в зависимости от дохода покупателей, объема потребления и категории услуг;
  - б) дискриминация потребителей по полу, религиозной принадлежности, возрасту.

26. На авиарейсах действуют тарифы: (3 позиции)
- базовый;
  - бизнес;
  - экономический;
  - улучшенный;
  - туристский.
27. Размер скидок, уменьшающих стоимость билета, ведется от:
- бизнес-тарифа;
  - базового тарифа;
  - экономического тарифа.
28. Билеты, купленные по базовому тарифу:
- подлежат обмену и возврату без ограничений;
  - не подлежат обмену и возврату;
  - даже после даты вылета их можно вернуть, поменять дату обратного вылета, вернуть и получить полную стоимость билетов.
29. Чартер – это:
- договор перевозки, заключенный между владельцем транспортного средства и его нанимателем;
  - аренда самолета с экипажем.
30. Чартерные перевозки выполняются:
- по регулярному расписанию;
  - вне регулярного расписания.
31. На изменения туристского спроса с большей гибкостью реагируют:
- регулярные перевозки;
  - чартерные рейсы.
32. Круиз – это пример:
- линейного туристского маршрута;
  - кольцевого маршрута;
  - радиального маршрута.
33. Какой вид питания включается в стоимость автобусных туров по Европе?
- ВВ;
  - НВ;
  - FВ.
34. Какой вид питания предоставляется на круизных турах?
- ВВ;
  - НВ;
  - FВ.
35. «Холодный ужин» подается:
- в номера отеля;
  - в ресторане отеля;
  - в придорожном ресторане.
36. В «холодный ужин» не входят: (2 позиции)
- спиртные напитки;
  - салаты;
  - холодные закуски;
  - горячее блюдо.
37. «Сухой паек» предлагают:
- в случае раннего выезда на экскурсию;
  - в автобусных турах;
  - на самодеятельных турах.
38. Является ли услуга питания:
- обязательной;



- б) необязательной.
39. *Покрывает ли страховка пищевое отравление, если туристы питаются самостоятельно?*
- а) да;  
б) нет;  
в) частично.
40. *Пассажиры круизного судна, посещающие в течение дня экскурсии, музеи и другие объекты показа городов средиземноморья, учитываются в этих городах и странах как:*
- а) туристы;  
б) экскурсанты.

### Критерии и шкалы оценивания

#### Тест

Процент правильных ответов	10-40	40-80	81-100
Количество баллов за решенный тест	1-4	4-8	8-10

#### Вопросы к зачету

- С какими глобальными процессами связано возникновение и развитие транспортных туров?
- Экономическое обоснование лидирующих позиций авиационных перевозок в туризме.
- На каких условиях осуществляются пассажирские перевозки в туризме?
- Организация перевозок туристов регулярными рейсами.
- Организация чартерных перевозок в туризме; виды чартеров.
- Отличительные особенности чартерных перевозок.
- Классификация транспортных путешествий по виду используемого транспорта.
- Транспортная инфраструктура туризма.
- Правовое обеспечение перевозок в международном и внутреннем сообщении.
- Деятельность международных организаций по обеспечению безопасности авиационных перевозок.
- Агентское соглашение туроператора и авиакомпании по организации пассажирских перевозок.
- Охарактеризуйте структуру индустрии международного туризма.
- Классификация транспортных средств.
- Особенности организации железнодорожных перевозок туристов.
- Виды автомобильных перевозок в туризме.
- Формы организации железнодорожного тура.
- Туристские формальности на международных транспортных турах.
- Основные условия соглашения между туристским предприятием и железной дорогой.
- Договор аренды автотранспорта.
- Круизы морские и речные в России и за рубежом.
- Яхтинг и другие виды водного отдыха.
- Проблемы и перспективы развития круизных туров в РФ.
- Организация круизных путешествий.
- Виды и формы круизных путешествий.
- Обеспечение безопасности на водных турах.
- Виды туристских транспортных маршрутов.

27. Международные меры по безопасности и защите туризма.
28. Виды транспортных тарифов в туризме.
29. Международные транспортные организации.
30. Рынок международного автобусного туризма.