

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук

УТВЕРЖДЕНО:

Декан

Ж.А. Рожнева

Оценочные материалы по дисциплине

Сервис при транспортном обслуживании

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

«Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-3 Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристкой и гостиничной деятельности.

ПК-6 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-3.1 Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристкой и гостиничной деятельности

ИПК-3.2 Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей

ИПК-6.1 Формирует туристский продукт, в т. ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Комплект разноуровневых задач/заданий

Задачи реконструктивного уровня

Тема 1. Сервис для авиапассажиров

1. Проведите с использованием табличного метода сравнительную характеристику сервиса в аэропортах (3 на выбор студента)
2. Проведите с использованием табличного метода сравнительную характеристику сервиса, предоставляемых авиакомпаниями (2 на выбор студента)

Тема 2. Сервис для пассажиров на железнодорожном транспорте

Проведите с использованием табличного метода сравнительную характеристику новых вагонов

Тема 3. Обслуживание туристов на водном транспорте

Постройте сравнительную таблицу обслуживания в круизах по одному маршруту разными круизными компаниями (на выбор студента).

Задачи творческого уровня

Тема 4. Сервис для пассажиров на железнодорожном транспорте Разработайте железнодорожный тур и программу обслуживания

Тема 5. Сервис для туристов и экскурсантов в автобусе

Разработайте автобусный тур и программу обслуживания

Критерии оценки задач реконструктивного уровня:

0 баллов - задача не решена, уровень не сформирован

0,5 баллов - задача решена, не правильно применен метод при решении задачи, пороговый уровень;

1 балл - задача решена, имеются логические ошибки в решении задачи, пороговый уровень;

1,5 балла - имеются арифметические ошибки в решении задачи, повышенный уровень;

2 балла - задача решена верно, повышенный уровень.

Критерии оценки задач творческого уровня:

0 баллов - задача не решена, уровень не сформирован

0,5 баллов - задача решена, не правильно применен метод при решении задачи, пороговый уровень;

1,5 балл - задача решена, имеются логические ошибки в решении задачи, пороговый уровень;

2,0 балла - имеются арифметические ошибки в решении задачи, повышенный уровень;

2,5 балла - задача решена верно, показаны знания из других дисциплин, повышенный уровень.

Комплект примерных тестовых заданий

1. Вагоны с каким сроком эксплуатации применяются для формирования составов фирменных поездов, без учета сроков проведения капитального ремонта:

- а) до 3 лет;
- б) до 5 лет;
- в) до 10 лет;
- г) до 15 лет.

2. До какого возраста можно перевозить ребенка без предоставления ему отдельного места бесплатно на железнодорожном транспорте в Российской Федерации:

- а) до 2 лет;
- б) до 4 лет;
- в) до 5 лет;
- г) до 7 лет.

3. В реализации внутреннего и международного туризма на небольшие расстояния, применяются, как правило, транспортные средства, относящиеся к классу:

- а) «1 звезда»;
- б) «2 звезды»;
- в) «3 звезды»;
- г) «4 звезды».

4. Для проведения обзорных городских и местных экскурсий чаще всего используются автобусы международного класса:

- а) «1 звезда»;
- б) «2 звезды»;
- в) «3 звезды»;
- г) «4 звезды».

5. До какого возраста можно перевозить ребенка без предоставления ему отдельного места бесплатно на водном транспорте согласно законодательству РФ:
- а) до 2 лет;
 - б) до 4 лет;
 - в) до 5 лет;
 - г) до 7 лет.
6. Расположите виды транспорта в порядке убывания способности быстро доставлять пассажиров:
- а. железнодорожный.
 - б. воздушный;
 - в. водный;
 - г. автомобильный.
7. Каковы сроки эксплуатации круизных судов:
- а) не более 5-ти лет;
 - б) 10 лет;
 - в) 15 лет;
 - г) 20 лет
8. Самый безопасный по статистике вид транспорта:
- а) автомобильный;
 - б) железнодорожный;
 - в) речной;
 - г) морской;
 - д) авиационный
9. 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 сопровождение ГИБДД.
10. Какой вид питания включается в стоимость автобусных туров по Европе?
- а) ВВ;
 - б) НВ;
 - в) FВ.
11. Какой вид питания предоставляется на круизных турах?
- а) ВВ;
 - б) НВ;
 - в) FВ.
12. «Холодный ужин» подается:
- а) в номера отеля;
 - б) в ресторане отеля;
 - в) в придорожном ресторане.
13. В «холодный ужин» не входят: (2 позиции)
- а) спиртные напитки;
 - б) салаты;
 - в) холодные закуски;
 - г) горячее блюдо.

14. «Сухой пак» предлагают:

- а) в случае раннего выезда на экскурсию;
- б) в автобусных турах;
- в) на самостоятельных турах.

15. Является ли услуга питания:

- а) обязательной;
- б) необязательной.

16. Покрывает ли страховка пищевое отравление, если туристы питаются самостоятельно?

- а) да;
- б) нет;
- в) частично.

Максимальное количество баллов по каждой текущей аттестации - 28 баллов.

Критерии оценки:

15-28 баллов повышенный уровень

5-15 баллов пороговый уровень 0-5 баллов уровень не сформирован

Кейс-задания

Тема 1. Сервис для авиапассажиров

1. Группа находится в аэропорту вылета. Вылет самолета задерживается, о чем администрация аэропорта несколько раз делала объявление. Туристы сидят в аэропорту уже 9 часов. Аэропорт переполнен пассажирами. Вследствие сложившейся ситуации часть туристов от полета отказывается; б) группа туристов полностью отказывается от полета. Как должен действовать представитель туроператора?

2. Группа туристов прибывает в аэропорт, но представитель принимающей стороны не встречает группу. Туристы волнуются. Какова ответственность туроператора в сложившихся условиях? Как поступить туристам?

3. Туристическая группа отправляется в двухнедельное путешествие по городам Узбекистана. Авиацонный маршрут начинается во Владивостоке и предусматривает пересадку в Хабаровске. В аэропорту убытия объявлена задержка рейса на четыре часа. Группа не успевает на рейс из Хабаровска в Ташкент, который выполняется раз в сутки. Какие действия предпринимает представитель туроператора.

4. Группа вылетала на двухнедельный отдых из Москвы в Одессу. Во время полета на борту было объявление о вынужденной посадке по метеоусловиям в Кишиневе. По информации дежурного администратора ожидаемая задержка продлится не менее 12 часов. Какие действия предпринимает представитель туроператора.

Тема 2. Сервис для пассажиров на железнодорожном транспорте

1. При посадке в поезд туристской группы, следующей из Харбина в Суйфэньхэ, выясняется, что китайской стороной туристам предоставляется плацкартный вагон, вместо оговоренного в контрактах купейного (контра между российской и китайской сторонами, контракт между туристом и российской туристской фирмой). Как в этой ситуации должен вести себя руководитель группы? Какие аргументы он приведет китайскому партнеру, какие туристам? Как может разрешиться ситуация? Должна ли российская туристская фирма еще до отправки туристов иметь сведения о том, какие билеты куплены китайской стороной?

2. После посадки туристской группы в поезд на промежуточной станции выясняется, что в вагоне нет постельного белья. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

3. Группа туристов отправляется в многодневное путешествие по железнодорожному маршруту из Хабаровска во Владивосток. На этот маршрут допускаются дети с 12 лет при наличии путевок и в сопровождении взрослых. После отправления поезда руководитель туристской группы узнает, что один из членов группы везет с собой ребенка, которому:

- 1) 4,5 года;
- 2) 8 лет.

На ребенка путевки нет.

Как поступает руководитель туристской группы в каждом из этих случаев?

4. Турист обращается к руководителю группы с заявлением, что им в вагоне оставлены личные вещи:

- 1) сразу после выхода из поезда;
- 2) после прибытия на место отдыха.

Каковы действия руководителя туристской группы

5. Группа туристов едет отдыхать по железнодорожному маршруту. В пути один из туристов заболевает. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

6. В поезде, следующем из Харбина в Пекин, из 10 мест в плацкартном вагоне два оказались на третьей полке.

Туристы возмущаются, поскольку никто из них не хочет спать под потолком в душном вагоне. Как в этой ситуации должен поступить руководитель группы?

Тема 3. Сервис для туристов и экскурсантов в автобусе

1. Вы гид. По программе автобусного тура остановка на обед запланирована возле кафе «Нулевой километр», где предоставляются услуги, в качестве которых вы уверены, но водитель автобуса планирует останавливаться возле другого кафе, дальше по маршруту, ссылаясь на личную договорённость с администрацией этого заведения. Вы узнаете, что водителю платят деньги за то, что он завозит туристов именно туда, он просит понять его, но по вашим предположениям данное кафе сомнительное. Опишите свои действия? Пойдёте ли вы на встречу водителю? Какие действия должен совершить гид, чтобы не остаться виноватым? Можно ли предотвратить конфликт с водителем?

2. Посреди тура, вещи туриста были утеряны при неизвестных обстоятельствах. Турист точно помнит, что положил

все в машину перед тем как выехать с базы отдыха на другой объект, но гид лично не проверил, что все сумки загружены в машину. Продолжение путешествия под угрозой. Какими будут ваши действия как гида непосредственно на месте и действия вашей турфирмы после окончания тура?

3. В рамках тура, вы отправляетесь на экскурсию в труднодоступное место (Мультиинские озёра) на авто повышенной проходимости. Один из туристов, узнав об этом, заявил, что он не хочет ехать со всеми, будет добираться до объекта самостоятельно, пешком туда и обратно. Пеший маршрут к озёрам существует, но он долгий (30 км в одну сторону) и сложный из-за бездорожья и долгого подъёма в гору. На ваши уговоры не делать этого он ответил, что «просто уйдёт и даже никому ничего не скажет». Отпустите ли вы его? Если да, то что вы будете делать? Если не отпустите, но турист всё равно уйдет, что вы предпримете?

4. Во время экскурсии автобус ломается и не может продолжать движение: а) туристы находятся в пределах города;

б) туристы находятся в пригороде. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы в каждом из этих случаев?

5. Туристская группа возвращается с загородной автобусной экскурсии. По пути следования руководитель группы замечает стоящий туристский автобус, водитель которого просит остановиться. Как должен поступить руководитель туристской группы?

6. Туристская группа путешествует по Горному Алтаю. При очередной остановке в Чемале к отправляющемуся автобусу один из туристов не пришел. Каковы действия руководителя туристской группы?

Тема 4. Обслуживание туристов на водном транспорте

Неприятное впечатление на жителей деревни Саратовки произвели туристы теплохода, следующего по маршруту «Санкт-Петербург - Валаам - Кижы - Соловки». Августовским вечером веселую компанию высадили в Уткиной Заводи для организации зеленой стоянки. Во время такой зеленой стоянки туристы резвились на берегу и обобрали все близлежащие огороды и сады. Получат ли жители деревни материальную компенсацию, предъявив претензию туристской фирме? Будет ли эффективным обращение в суд? Как следует поступать жителям в сложившейся ситуации?

Критерии оценки:

Дан полный развернутый ответ на поставленное задание. При ответе показаны знания предмета, а также смежных дисциплин. Предложено не типовое решение поставленной проблемы. 1 балл, повышенный уровень

В ответе имеются логические ошибки или ответ не полный 0,5 баллов пороговый уровень
Ответ не верный 0 баллов, уровень не сформирован.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы рефератов по курсу:

1. Мировые авиакомпании как субъекты транспортного рынка.
2. Характеристика сервисных услуг одной из мировых авиакомпаний (по выбору).
3. Бизнес-авиация на российском и международном рынках.
4. Атрибуты сервиса на авиатранспорте.
5. Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров и багажа.
6. Характеристика сервиса одного из аэропортов мира и России (по выбору).
7. Специфика обслуживания туристов железнодорожным транспортом за рубежом.
8. Европейская система сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.
9. Характеристика одного из специальных туристско-экскурсионных поездов мира и России (по выбору).
10. Технологические особенности разработки туров с использованием туристско-экскурсионных поездов.
11. Характеристика одного из железнодорожных вокзалов мира и России (по выбору).
12. Правила аренды автомобилей в зарубежных странах и деятельность компаний по прокату автомобилей.
13. Организация обслуживания туристов на круизном лайнере.
14. Системы берегового обслуживания круизных туристов.
15. Системы берегового обслуживания на речных круизах. Организация зеленых стоянок.

Тема для эссе:

Сервис при транспортном обслуживании туристов в РА

Критерии оценки эссе

Знание и понимание теоретического материала. (определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; используемые понятия строго соответствуют теме; самостоятельность выполнения работы) до 0,5 баллов

Анализ и оценка информации (грамотно применяет категории анализа; умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; дает личную оценку проблеме) до 0,5 баллов Построение суждений (ясность и четкость изложения; логика структурирования доказательств; выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; приводятся различные точки зрения и их личная оценка, общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи) до 1 балла Оформление работы (работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; соответствие формальным требованиям) до 0,5 баллов

Критерии оценки реферата

Знания и умения на уровне установленных компетенций дисциплины (знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей) до 1,5 баллов

Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в реферате проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов) до 1 балла

Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению) до 1,5 баллов

Качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов) до 1,5 баллов

Оформление работы (работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; соответствие формальным требованиям) до 0,5 баллов

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Использование транспортных средств при туристических путешествиях.
2. Состояние транспортной системы обслуживания туристов.
3. Автоматизированные системы сервиса на транспорте
4. Факторы, влияющие на уровень обслуживания воздушных перевозок.
5. Сервис для детей при воздушных перевозках.
6. Сервис в аэропортах.
7. Требования к персоналу, обслуживающему пассажирские вагоны.
8. Новые виды пассажирских вагонов.
9. Расширение услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте.
10. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.
11. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте.
12. Сервис при организации автобусных туров.
13. Сервис при туристском обслуживании групп детей и школьников.
14. Сервис при обслуживании автомобильным транспортом (такси, аренда автомобилей).
15. Сервис при обслуживании туристов на морских, круизных судах.
16. Сервис при обслуживании туристов на речных, круизных судах.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он дал полные, развернутые ответы на поставленные вопросы, а также в случае, если в ответе имеются логические ошибки или студент не может проиллюстрировать теоретический материал примерами;

оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не владеет теоретическим материалом