

**Примеры заданий регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства среди обучающихся профессиональных образовательных организаций Тульской области по специальности 43.02.10 Туризм**

Прилагаемые ниже задания являются характерными примерами, которые могут использоваться при подготовке участников.

**1. ЗАДАНИЯ I УРОВНЯ.**

1. Как называется вид туризма в зависимости от цели поездок?
  - 1) коммерческий;
  - 2) самодельный;
  - 3) экологический.
  
2. Какая функция туризма выполняет потребности в передвижении, проживании и питании?
  - 1) социальная;
  - 2) гуманитарная;
  - 3) экономическая.
  
3. Посетители, прибывшие в страну на круизном судне и ночующие на нем, относятся к:
  - 1) туристам;
  - 2) экскурсантам;
  - 3) путешественникам.
  
4. Основной мотив путешествий в средневековье:
  - 1) образование;
  - 2) торговля;
  - 3) религия.
  
5. Укажите тип туризма:
  - 1) национальный;
  - 2) выездной;
  - 3) молодёжный.
  
6. Документ, определяющий структуру предприятия и численность должностей:
  - 1) штатное расписание;
  - 2) трудовой договор;
  - 3) правила внутреннего трудового распорядка.

7. Что должны содержать правила внутреннего трудового распорядка?

- 1) сведения о датах рождения сотрудников;
- 2) стандарты обслуживания;
- 3) порядок приёма работников.

8. Как называется организационно-правовая документация турпредприятия?

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) документ об уплате госпошлины;
- 3) учредительный договор.

9. Какую функцию в туристской политике реализует государство?

- 1) специализация;
- 2) защита интересов;
- 3) кооперирование.

10. Международное регулирование туризма – это:

- 1) регулирование на международных туристских маршрутах;
- 2) охрана достопримечательностей;
- 3) стандартизация туристского обслуживания.

11. Туристский продукт – это (ФЗ № 132):

- 1) комплекс услуг по производству и размещению;
- 2) комплекс услуг по продаже и размещению;
- 3) комплекс услуг по перевозке и размещению.

12. Одно из потребительских свойств туристского продукта:

- 1) сложность в эксплуатации;
- 2) гостеприимство;
- 3) зрелость.

13. В структуру туристского продукта входит:

- 1) дополнительный продукт;
- 2) соответствующий продукт;
- 3) подбор маршрута.

14. В жизненный цикл туристского продукта входит:

- 1) мультимедийные технологии;
- 2) спад;
- 3) конкуренция.

15. Вариант пакета услуг:

- 1) «макси»;
- 2) «миди»;
- 3) «мини».

16. Класс обслуживания реализуемого туристского продукта:

- 1) суперкласс;
- 2) туристский;
- 3) второй.

17. Компоненты туристского продукта (туристские работы):

- 1) размещение;
- 2) банковские услуги;
- 3) одежда.

18. В чем заключается особенность рекламы как основы продвижения туристского продукта?

- 1) броскость и убедительность;
- 2) связь с общественностью;
- 3) юридическая безупречность.

19. Какова цель рекламной кампании?

- 1) исследование потребителей;
- 2) насыщение воздухом;
- 3) формирование рекламного бюджета.

20. Один из приёмов стимулирования сбыта турпродукта:

- 1) скидки;
- 2) купоны;
- 3) презентации продукта.

21. Функция связей с общественностью в комплексе продвижения турпродукта:

- 1) организационная;
- 2) маркетинговая;
- 3) формирование имиджа.

22. Какую цель преследует участие в выставках?

- 1) возможность выезда за границу;
- 2) поиск новых деловых партнёров;
- 3) отбор и подготовка персонала.

23. Вид туризма в зависимости от способа организации:

- 1) спортивный;
- 2) самодеятельный;
- 3) молодёжный.

24. Какая функция туризма заключается в формировании всесторонне развитой личности?

- 1) гуманитарная;
- 2) социальная;
- 3) рекреационная.

25. Субъект туризма:

- 1) туристская индустрия;
- 2) турист;
- 3) туристский регион.

26. После Второй мировой войны туризм стал:

- 1) потребностью для большинства жителей высокоразвитых индустриальных стран;
- 2) роскошью;
- 3) доступным для большинства жителей развивающихся стран.

27. Какой туризм выделяют по форме?

- 1) коммерческий;
- 2) групповой;
- 3) автомобильный.

28. Документ, определяющий функции, обязанности и ответственность сотрудников:

- 1) должностная инструкция;
- 2) штатное расписание;
- 3) правила внутреннего трудового распорядка.

29. Требование к персоналу, работающему с клиентами:

- 1) знание уголовного кодекса;
- 2) наличие специального образования;
- 3) умение работать на компьютере.

30. Правила внутреннего трудового распорядка должны содержать:

- 1) график перерывов на обед;
- 2) штатное расписание;
- 3) виды поощрений за успехи в работе.

31. Функция, реализуемая государством в туристской политике:

- 1) регулирование;
- 2) социализация;
- 3) гуманитарная.

32. Международное регулирование туризма – это:

- 1) лицензирование и контроль;
- 2) упорядочение туристской деятельности;
- 3) создание специализированных министерств туризма.

33. Туристский продукт – это совокупность:

- 1) сувениров и услуг в сфере туризма;
- 2) товаров и услуг туристского характера;
- 3) транспортных и оздоровительных услуг.

34. Потребительское свойство туристского продукта:

- 1) неосязаемость;
- 2) вежливость персонала;
- 3) гибкость.

35. В структуру туристского продукта входит:

- 1) коммуникация;
- 2) продукт в расширенном толковании;
- 3) информационные технологии.

36. В жизненный цикл туристского продукта входит:

- 1) внедрение;
- 2) возраст;
- 3) гибкость.

37. Вариант пакета услуг:

- 1) «моно»;
- 2) «нестандартный»;
- 3) инклюзив-тур.

38. Класс обслуживания реализуемого туристского продукта:

- 1) третий;
- 2) четвёртый;
- 3) первый.

39. Компоненты туристского продукта (туристские товары):

- 1) перевозка;
- 2) сувениры;
- 3) страхование.

40. Особенность рекламы как основы продвижения туристского продукта:

- 1) односторонняя направленность;
- 2) формирование рекламного бюджета;
- 3) изучение рынков сбыта.

41. Цель рекламной кампании:

- 1) рассылка рекламных материалов;
- 2) организация работы с посредниками;
- 3) анализ рынка рекламных услуг.

42. Приём стимулирования сбыта турпродукта:

- 1) зачётные книжки;
- 2) зачётные талоны;
- 3) система поощрения посредников.

43. Функция связей с общественностью в комплексе продвижения турпродукта:

- 1) информационная;
- 2) коммуникативная;
- 3) социальная;

44. Участие в выставках преследует:

- 1) поиск новых рынков;
- 2) возможность выезда за границу;
- 3) формирование имиджа.

45. Вид туризма в зависимости от способа передвижения:

- 1) активный;
- 2) спортивный;
- 3) автобусный.

46. Какая функция туризма обеспечивает восстановление физических и духовных сил человека?

- 1) гуманитарная;
- 2) социальная;
- 3) рекреационная.

47. Транзитные однодневные пассажиры относятся к:

- 1) туристам;
- 2) экскурсантам;
- 3) посетителям.

48. Основной мотив путешествий в античные времена:

- 1) торговля;
- 2) отдых;
- 3) лечение.

49. Характерная черта туризма:

- 1) посещение театра;
- 2) выезд за пределы обычной среды;
- 3) выезд за пределы страны.

50. Документ, необходимый для регистрации турпредприятия:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) устав;
- 3) трудовой договор.

51. Какую цель преследует обучение персонала туристского предприятия?

- 1) изучение стандартов туристского обслуживания;
- 2) изучение Федеральных законов в туристской сфере;
- 3) обеспечение уровня компетентности сотрудников.

52. Форма осуществления туристской деятельности:

- 1) организованная;
- 2) индивидуальная;
- 3) самодеятельная.

53. Функция, реализуемая государством в туристской политике:

- 1) специализация;
- 2) кооперирование;
- 3) планирование.

54. Международное регулирование туризма – это:

- 1) эффективное управление отдельными секторами туристской индустрии;
- 2) подбор инструментов регулирования туристской деятельности;
- 3) предоставление льготных кредитов.

55. Туристский продукт в широком смысле – это:

- 1) совокупность транспортных и оздоровительных услуг;
- 2) комплекс услуг, в совокупности образующий тур;
- 3) совокупность транспортных услуг и услуг питания

56. Потребительское свойство туристского продукта:

- 1) полезность;
- 2) укомплектованность;
- 3) насыщенность программы.

57. В структуру туристского продукта входит:

- 1) неосвязаемость;
- 2) основная продукция;
- 3) продукт по замыслу.

58. Составляющая жизненного цикла туристского продукта:

- 1) торговля;
- 2) зрелость;
- 3) молодость.

59. Назовите вариант пакета услуг:

- 1) пакет «необычный»;
- 2) пакет «нештатный»;
- 3) заказной тур.

60. Класс обслуживания реализуемого туристского продукта:

- 1) «люкс»;
- 2) второй;
- 3) «суперлюкс».

61. Компоненты туристского продукта (туристские товары):

- 1) банковские услуги;
- 2) бытовая техника;
- 3) страхование.

62. Особенность рекламы как основы продвижения туристского продукта:

- 1) ответственность перед обществом;
- 2) установление контакта с потенциальным клиентом;
- 3) неличный характер.

63. Цель рекламной кампании:

- 1) рассылка рекламных материалов;
- 2) изучение туристского продукта;
- 3) заключение сделки.

64. Приём стимулирования сбыта турпродукта:

- 1) лотереи;
- 2) система поощрения посредников;
- 3) зачётные книжки.

65. Функция связей с общественностью в комплексе продвижения турпродукта:

- 1) социальная;
- 2) гуманитарная;
- 3) управленческая.

66. Какую цель преследует участие в выставках?

- 1) выявление уровня деловой активности сотрудников;
- 2) представление предприятия;
- 3) разработка планов дальнейшей работы.

67. Что включает в себя транспортная система страны?

- 1) транспорт личного пользования;
- 2) транспорт необщего пользования;
- 3) транспорт неличного пользования.

68. Выберите верное утверждение:

- 1) эстетический комфорт в салоне транспортного средства создаёт атмосферу уюта;
- 2) психологический комфорт в салоне транспортного средства создаётся наличием полной информации о туре;
- 3) бытовой комфорт в салоне транспортного средства проявляется в удобстве удовлетворения естественных потребностей.

69. По способу перемещения в пространстве перевозки подразделяют на:

- 1) многодневные;
- 2) сухопутные;
- 3) комбинированные.

70. Какой тип авиабилетов получил наибольшее распространение в России?

- 1) электронный билет;
- 2) билет для ручной выписки;
- 3) копирующийся автоматический билет.

71. Выберите из предложенных вариантов специальный авиатариф:

- 1) молодёжный тариф;
- 2) опубликованный тариф IATA;
- 3) конфиденциальный тариф.

72. Новый способ регистрации пассажиров на воздушный рейс:

- 1) регистрация у стойки;
- 2) регистрация через сеть Интернет;
- 3) регистрация при входе в аэропорт.

73. Особенность перевозки пассажиров бизнес - класса:

- 1) прибытие в аэропорт к моменту окончательной регистрации основной части пассажиров;
- 2) регистрация по телефону;
- 3) доставка к воздушному судну отдельным автобусом.

74. Как классифицируются пассажирские поезда в России в зависимости от скорости движения?

- 1) пассажирские поезда;
- 2) медленные поезда;
- 3) поезда дальнего следования.

75. Какой из предложенных ж/д билетов используется на железных дорогах России?

- 1) электронный;
- 2) бумажный;
- 3) картонный.

76. Проводник вагона пассажирского поезда обязан:

- 1) знать Правила международных перевозок пассажиров;
- 2) не допускать возникновения конфликтных ситуаций;
- 3) обеспечивать пассажиров питанием в пути следования.

77. Особенность обслуживания туристов в стандартных автобусных турах:

- 1) учёт индивидуальных пожеланий клиентов;
- 2) один ночной переезд в середине или конце путешествия;
- 3) отсутствие ночных переездов.

78. Требование, предъявляемое руководителю туристской группы, путешествующей автобусом:

- 1) оказание помощи туристам при размещении в отелях;
- 2) оказание помощи туристам в приобретении продуктов питания в пути следования;
- 3) оказание помощи туристам в приобретении средств личной гигиены.

79. Основной районов морских круизов:

- 1) Аравийское море;
- 2) Бенгальский залив;
- 3) Адриатическое море.

80. Назовите одно из преимуществ круизов по внутренним водным артериям:

- 1) возможность совершать путешествия, когда в этом возникает потребность;
- 2) возможность изучать архитектуру городов, если маршрут проходит через крупные населённые пункты;
- 3) возможность совершать путешествия летом.

81. Услуга, предоставляемая гостиничными предприятиями:

- 1) парковка личного автотранспорта;
- 2) продажа проездных документов;
- 3) наличие в обязательном порядке у гостиничного предприятия собственной автостоянки.

82. Какие факторы, приводящие к травматическим повреждениям, можно отнести к опасным?

- 1) шумы;
- 2) электромагнитные излучения;
- 3) вращающиеся части машин.

83. Как классифицируются вредные факторы туристской среды по происхождению опасностей?

- 1) механические;
- 2) социальные;
- 3) химические.

84. К какой классификации по степени токсичности относится ландыш майский?

- 1) ядовитые растения;
- 2) сильно ядовитые растения;
- 3) смертельно ядовитые растения.

85. Выберите верное утверждение:

- 1) можно брать в поход пищевые полуфабрикаты;
- 2) можно пользоваться водой из открытых водоёмов;
- 3) в экстремальных условиях для поддержания сил можно употреблять в пищу плоды рябины, калины, черёмухи и лесной яблони.

86. Какие меры первой помощи оказывают при термических ожогах?

- 1) подставить на 5-10 мин. обожжённое место под струю тёплой воды;
- 2) подставить на 5-10 мин. обожжённое место под струю холодной воды;
- 3) смазать поражённый участок кремом.

87. Что можно использовать из окружающей природы при недостатке пищи?

- 1) ничего нельзя использовать без вреда для здоровья;
- 2) пресмыкающихся (ящериц, змей, черепах);
- 3) только растительную пищу.

88. Критерий отбора в туристские путешествия:

- 1) умение готовить пищу в походных условиях;
- 2) высшее образование;
- 3) профилактические прививки против инфекционных заболеваний.

89. Что включает в себя транспортная система страны?

- 1) транспорт общего пользования;
- 2) транспорт всемирного пользования;
- 3) транспорт семейного пользования.

90. Выберите верное утверждение:

- 1) бытовой комфорт в салоне транспортного средства обеспечивается средствами, создающими атмосферу уюта и привычной домашней обстановки;
- 2) физиологический комфорт в салоне транспортного средства обеспечивается удобством удовлетворения естественных надобностей;
- 3) эмоциональный комфорт в салоне транспортного средства основывается на ощущении безопасности в туре.

91. По принципу регулярности перевозки классифицируются на:

- 1) кратковременные;
- 2) кооперированные;
- 3) нерегулярные.

92. Какой тип авиабилетов получил наибольшее распространение в России?

- 1) авиабилет на внутреннюю перевозку;
- 2) копирующийся автоматический билет («Сэндвич»);
- 3) копирующийся автоматический билет («Бутерброд»).

93. Выберите из предложенных вариантов специальный авиатариф:

- 1) коммерческий тариф;
- 2) нормальный тариф;
- 3) тариф инклюзив-тур.

94. Выберите из предложенных новый способ регистрации пассажиров на воздушный рейс:

- 1) регистрация по телефону;
- 2) регистрация по факсу;
- 3) регистрация в зале ожидания аэропорта.

95. Особенность перевозки пассажиров категории VIP:

- 1) прибытие в аэропорт к моменту окончательной регистрации основной части пассажиров;
- 2) загрузка багажа на борт самолёта в первую очередь;
- 3) регистрация на рейс диспетчером международного аэропорта.

96. Как классифицируются пассажирские поезда в России в зависимости от расстояния?

- 1) пригородные поезда;
- 2) скорые поезда;
- 3) фирменные поезда.

97. Какой из предложенных ж/д билетов используется на железных дорогах России?

- 1) ламинированный билет;
- 2) катушечный билет;
- 3) самокопирующийся автоматический билет.

98. Обязанность проводника вагона поезда международного сообщения:

- 1) предоставление бесплатного питания в пути следования;
- 2) знание нескольких иностранных языков;
- 3) знание железнодорожных правил, действующих на дорогах следования.

99. Особенность обслуживания туристов в эксклюзивных автобусных турах:

- 1) формируются с учётом индивидуальных пожеланий клиентов;
- 2) ночные и вечерние переезды;
- 3) размещение в 2-3 – звёздных отелях вблизи станций метро.

100. Руководитель туристской группы, путешествующей автобусом, обязан:

- 1) приобретать для туристов продукты питания;
- 2) оказывать помощь туристам при прохождении таможенных формальностей;
- 3) иметь приятную внешность и хорошо одеваться.

101. Назовите один из основных районов морских круизов:

- 1) Карибское море;
- 2) Чёрное море;
- 3) Японское море.

102. Преимущество круизов по внутренним водным артериям:

- 1) возможность совершать путешествия круглый год;
- 2) дорогой интерьер кают;
- 3) возможность причалить к любому понравившемуся живописному месту, если путешествие совершается на небольшом манёвренном судне.

103. Назовите одну из услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями:

- 1) предоставление услуги «Мототакси»;
- 2) заказ транспортных средств для личных целей;
- 3) продажа проездных документов.

104. Какие факторы, приводящие к травматическим повреждениям, можно отнести к опасным?

- 1) вибрации;
- 2) гроза;
- 3) движущиеся средства или предметы.

105. Как классифицируются вредные факторы туристской среды по происхождению опасностей?

- 1) техногенные;
- 2) психофизиологические;
- 3) специфические.

106. К какой классификации по степени токсичности относится дурман обыкновенный?

- 1) сильно ядовитые растения;
- 2) смертельно ядовитые растения;
- 3) ядовитые растения.

107. Выберите верное утверждение:

- 1) собирать и употреблять в пищу можно любые грибы и ягоды;
- 2) нельзя хранить вскрытые консервы в металлических банках до следующего приёма пищи;
- 3) в любое время года можно ловить рыбу, птицу и животных.

108. Какие меры первой помощи оказывают при снежной слепоте?

- 1) промывание глаз под струёй холодной воды;
- 2) тёплые компрессы;
- 3) тёмная повязка на глаза.

109. Что можно использовать из окружающей природы при недостатке пищи?

- 1) крупных насекомых (саранча, кузнечики);
- 2) только воду;
- 3) только мясо животных.

110. Критерий отбора в туристские путешествия:

- 1) умение разводить костёр;
- 2) возраст;
- 3) умение добывать пищу в экстремальных ситуациях

111. Что включает в себя транспортная система страны?

- 1) транспорт государственного пользования;
- 2) транспорт группового пользования;
- 3) магистральный транспорт.

112. Выберите верное утверждение:

- 1) информационный комфорт в салоне транспортного средства обеспечивается наличием полной информации о программе и маршруте тура;
- 2) информационный комфорт в салоне транспортного средства обеспечивается соответствующим оборудованием;
- 3) физиологический комфорт в салоне транспортного средства обеспечивается уровнем комфортабельности.

113. В зависимости от статуса перевозки бывают:

- 1) однодневные;
- 2) международные;
- 3) междугородные.

114. Какой тип авиабилетов получил наибольшее распространение в России?

- 1) билет для ручной выписки;
- 2) копирующийся автоматический билет (ТАТ);
- 3) билет для автоматической выписки.

115. Выберите из предложенных вариантов специальный авиатариф:

- 1) опубликованный тариф авиакомпании;
- 2) индивидуальный тариф;
- 3) групповой тариф.

116. Новый способ регистрации пассажиров на воздушный рейс:

- 1) регистрация в автоматах самостоятельной регистрации;
- 2) регистрация в зоне паспортного контроля;
- 3) регистрация в зоне таможенного контроля.

117. Особенность перевозки пассажиров нестандартной комплектации:

- 1) предоставление медицинского заключения о состоянии здоровья;
- 2) оплата двух мест и размещение на них;
- 3) перевозка только с сопровождающим.

118. Как классифицируются пассажирские поезда в России в зависимости от расстояния?

- 1) скоростные поезда;
- 2) поезда дальнего следования;
- 3) нефирменные поезда.

119. Какой из предложенных ж/д билетов используется на железных дорогах России?

- 1) пластиковый билет;
- 2) бланковый билет автоматического оформления;
- 3) бланковый билет ручного оформления.

120. Обязанность проводника вагона пассажирского поезда:

- 1) выдача постельных принадлежностей (матрац, подушка, одеяло) и постельного белья;
- 2) выдача постельных принадлежностей (матрац, подушка, одеяло) за отдельную плату;
- 3) приём заказов на завтрак, утренний кофе, обед.

121. Особенность обслуживания туристов в фирменных автобусных турах:

- 1) проживание в 3-5 – звёздных отелях, расположенных в центре города;
- 2) проживание в 3-5 – звёздных отелях, расположенных на окраинах городов;
- 3) ночные переезды.

122. Требование, предъявляемое руководителю туристской группы, путешествующей автобусом:

- 1) делать остановки на маршруте в незапланированных местах;
- 2) организация вооружённой охраны туристов;
- 3) организация досуга туристов.

123. Назовите один из основных районов морских круизов:

- 1) Жёлтое море;
- 2) Средиземное море;
- 3) Норвежское море.

124. Одно из преимуществ круизов по внутренним водным артериям:

- 1) возможность причалить к любому понравившемуся живописному месту;
- 2) низкая стоимость круиза;
- 3) возможность любоваться постоянно меняющимся пейзажем.

125. Услуга, предоставляемая гостиничными предприятиями:

- 1) транспортно-экскурсионное обслуживание;
- 2) экскурсионное обслуживание;
- 3) предоставление полного пакета услуг.

126. Какие факторы, приводящие к травматическим повреждениям, можно отнести к вредным?

- 1) движущиеся машины;
- 2) электромагнитные излучения;
- 3) движущиеся предметы.

127. Как классифицируются вредные факторы туристской среды по происхождению опасностей?

- 1) биологические;
- 2) природные;
- 3) физические.

128. К какой классификации по степени токсичности относятся все виды наперстянки?

- 1) смертельно ядовитые растения;
- 2) ядовитые растения;
- 3) сильно ядовитые растения.

129. Выберите верное утверждение:

- 1) можно ориентироваться на поведение птиц и зверей для определения съедобности ягод и семян;
- 2) нельзя пользоваться водой из открытых водоёмов;
- 3) все орехи в России ядовиты.

130. Какие меры первой помощи оказывают при утоплении:

- 1) запрещается поворачивать голову пострадавшего – это может нанести дополнительную травму;
- 2) держать пострадавшего за волосы или голову и плыть к берегу;
- 3) не принимать никаких мер до прибытия медиков.

131. Что можно использовать из окружающей природы при недостатке пищи?

- 1) всё без исключения;
- 2) мясо лягушек;
- 3) только ягоды и грибы.

132. Критерий отбора в туристские путешествия:

- 1) умение ставить палатку;
- 2) умение правильно укладывать рюкзак;
- 3) состояние здоровья.

133. Установите соответствие между правилами поведения и странами Запада и Востока.

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца, обозначенную цифрой.

|    | <b>Правила поведения</b>  |    | <b>Страны</b> |
|----|---|----|---------------|
| А) | рукопожатия в стране приняты, но не пользуются популярностью                | 1) | Франция       |
| Б) | женщине можно целовать при случае руку, но не всегда                        | 2) | Китай         |
| В) | хлеб нельзя есть как закуску перед едой                                     | 3) | Германия      |
| Г) | если вы едите рыбу и съели её только с одной стороны, не переворачивайте её |    |               |

134. Установите соответствие между одним из исходов, возможных после возвращения клиента из путешествия и степенью удовлетворённости клиента. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца, обозначенную цифрой.

|    | <b>Исход, возможный после возвращения клиента из путешествия</b>              |    | <b>Степень удовлетворённости клиента</b> |
|----|---|----|--|
| А) | клиент приходит в фирму, благодарит за отличный отдых, делится впечатлениями  | 1) | клиент удовлетворён, но не восторжен     |
| Б) | клиент не звонит и не приходит в фирму, остаётся равнодушным к турпредприятию | 2) | клиент очень доволен.                    |
| В) | клиент рекомендует фирму всем своим друзьям и коллегам                        | 3) | ожидания клиента не оправдались          |
| Г) | клиент избегает объяснений с фирмой, не желая тратить на это время и нервы    |    |  |

135. Установите соответствие между одним из исходов, возможных после возвращения клиента из путешествия и степенью удовлетворённости клиента. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца, обозначенную цифрой.

|    | <b>Исход, возможный после возвращения клиента из путешествия</b>                                 |    | <b>Степень удовлетворённости клиента</b>      |
|----|--|----|---|
| А) | клиент возмущён, чувствует себя обманутым, требует компенсации материального и морального ущерба | 1) | клиент не удовлетворён, несколько разочарован |
| Б) | клиент делает заказ на следующий отпуск  | 2) | клиент очень доволен                          |
| В) | клиент остаётся равнодушным к туристскому предприятию  | 3) | клиент полностью разочарован                  |
| Г) | клиент с упоением делится своими впечатлениями   |    |   |

136. Установите соответствие между правилами поведения и странами Запада и Востока. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца, обозначенную цифрой.

|    | <b>Правила поведения</b>                                   |    | <b>Страны</b> |
|----|--|----|---------------|
| А) | объятия в обществе не приняты, как и публичные комплименты | 1) | Турция        |
| Б) | прикрывать глубокое декольте и оголённые колени            | 2) | Испания       |
| В) | каждый приём пищи принято запивать бокалом красного вина   | 3) | Нидерланды    |
| Г) | соблюдайте осторожность при наличном расчёте на рынках     |    |               |

137. Установите соответствие между правилами поведения и странами Запада и Востока. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца, обозначенную цифрой.

|    | <b>Правила поведения</b>                  |    | <b>Страны</b>  |
|----|---|----|----------------|
| А) | вежливость и умение слушать собеседника   | 1) | Индия          |
| Б) | принято говорить много и громко           | 2) | Великобритания |
| В) | нельзя есть левой рукой, если вы не левша | 3) | США            |
| Г) | не принято целовать руки и обниматься     |    |                |

### **«Перевод профессионального текста»**

1. Перевести текст:

#### **CAREERS IN TRAVEL AND TOURISM**

Globalization is not a buzzword solely associated with international business. It has translated into a booming new career possibility: expanded services in the travel and tourism industry.

According to the World Travel and Tourism Council (WTTC), the industry "already is responsible for more than 10 percent of global employment." Dr. Brian White, director of the WTTC's Human Resources Center in British Columbia, says the field is incredibly diverse and comprised of seven major areas:

- Airlines/transport
- Conferences and conventions
- Arts and culture
- Hotels, food and beverage
- Ecotourism
- Outdoor recreation
- Ancillary services associated with tourism

#### **Industry Trends**

With all this opportunity, where should you concentrate your efforts? Focusing on the market's demands may lead to more job openings.

On the corporate side, according to a piece on the industry trends online, the travel and tourism industry is "in consolidation mode." This means that smaller companies are merging or being acquired by the big players like American Express, Marriott and Carlson Wagonlit. So it might make sense to begin your

career with one of the larger corporations, where you can gain exposure to many facets of the business while having relative job security.

An obvious trend is the increase in Internet service. The Web has created new and different career options for those interested in travel careers. Individuals can work for sites like CheapTickets.com, Orbitz and Travelocity.com.

Additionally, journalists may see more travel writing opportunities available in the traditional magazines like Conde Nast Traveller and National Geographic Traveller, as well as online publications.

### **Characteristics for Success**

You must have patience, flexibility and excellent interpersonal skills. This is a service industry, first and foremost. Cultural sensitivity and awareness are critical, as tourism professionals deal with different countries and cultures.

Senior level executives generally have MBAs and develop skills and competencies that can be transferred across sectors. Mid-level professionals need a mix of practical experience and academic credentials, according to Dr. White, who also teaches in the field.

For example, individuals might work full-time in the travel sector while going part-time for an advanced certificate in travel and tourism.

### **Pros and Cons**

One obvious benefit of working in the travel and tourism industry is the opportunity to actually hop on a plane and see many locales at low prices, or even gratis. Another benefit for many is the fact that it is an international field that changes along with global trends.

One of the downsides to the business, especially the hotel and restaurant side, is the long hours. Management must often work evenings and weekends. Individuals are often asked to move to a new location without much notice.

### **Ethics and Tourism**

Dr. White reminds us there is a strong set of ethics required in the field of tourism, noting the industry has profound economic implications for a country's economy and people. It is important for individuals to consider their responsibilities, says Dr. White. Tourism is about more than making a profit; it involves benefiting local communities, creating jobs that provide fair wages and not exploiting the environment.

## **2. ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОСЫ:**

Task. Answer the following comprehension questions

1. What impact has globalization on tourism industry?
2. How many people does the tourism industry employ?
3. What is tourism business comprised of?

4. What should you concentrate on to be successful?
5. What is the trend in tourism industry on the corporate side?
6. Why is it better to start a career with one of the larger corporations?
7. What is going on with the Internet services?

#### **Задание по организации работы коллектива.**

К Вам, сотруднику турагентства «Лучший отдых», обратились туристы Ивановы из Воронежа, которые планируют отдых в Сочи с 15 августа по 23 августа. Турист Иванов вылетает из аэропорта Москвы 15 августа, а его супруга – 18 августа. По прибытии в Сочи 15 августа турист Иванов заселяется в одноместный номер в 11:00. 18 августа в 15:00 к нему приезжает супруга, и они переселяются в двухместный номер. 24 августа в 22:00 туристы освобождают номер. Супруги летят регулярными рейсами туда и обратно. Туристке Ивановой по прилету в Сочи необходим индивидуальный трансфер.

Рассчитайте стоимость тура для двоих с учетом следующих условий:

- 1) отель «Южный» работает по правилам:
  - заезд с 00:00 до 06:00 – оплата 1/2 суток;
  - с 06:00 до 12:00 – оплата почасовая;
  - выезд с 12:00 до 17:59 – оплата почасовая;
  - с 18:00 до 23:59 – оплата 1/2 суток;
  - расчетный час для заезда и выезда из отеля – в 12:00;
  - стоимость проживания в одноместном номере – 8000 руб.;
  - стоимость проживания в двухместном номере:
    - 14000 руб. (двухместное размещение);
    - 12000 руб. (одноместное размещение);
  - завтрак входит в стоимость проживания;
  - доплата за обед/ужин – 600 руб./чел.;
- 2) а/б Москва – Сочи – Москва – 25000 руб./чел.
- 3) стоимость индивидуального трансфера – 2000 руб.;
- 4) стоимость группового трансфера – 500 руб./чел.;
- 5) комиссия турагента – 10%.

## **ЗАДАНИЯ II УРОВНЯ.**

### **Задание 1. «Разработка рекламного материала».**

В соответствии с заданной темой конкурсанты приступают к разработке рекламного материала (буклета) нового туристского продукта «Гастрономический тур по Тульской области» по следующим параметрам:

1. Общая информация о продукте.
2. Преимущества предложения.
3. Концепции предложения.
4. Условия бронирования.
5. Бонусные программы.
6. Контактная информация

### **Задание 2. «Презентация экскурсионной программы выходного дня для туристов».**

Презентация задания представляет собой публичное выступление по теме: разработка событийной экскурсионной программы на группу туристов (10 человек) - «Широкая Масленица» (регион на усмотрение участника) с помощью электронной презентации, представляющей собой набор слайдов, скомпонованных в программе Power Point.

Время, отводимое на презентацию – 5 минут.