

**БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГУБЕРНАТОРСКИЙ КОЛЛЕДЖ НАРОДНЫХ ПРОМЫСЛОВ»**

**ПАСПОРТ
КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ
ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

по специальности 43.02.10 Туризм

Вологда

2017 г.

Комплект контрольно-оценочных средств для экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.10 Туризм**.

Организация-разработчик: БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

Разработчики: Никитина Лариса Петровна, преподаватель БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов»;

Согласовано с работодателем ООО «Вологодское Бюро Международного Молодежного Туризма «Спутник»

Генеральный директор



Н.К.Некрасова

1. ПАСПОРТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ. 02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

1.1. Область применения КОС:

Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю ПМ. 02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» предназначен для контроля знаний обучающихся по программе профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление услуг по сопровождению туристов** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
2. Информировать потребителя о туристских продуктах.
3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
7. Оформлять документы строгой отчетности.

1.2. Цели и задачи промежуточной аттестации:

Промежуточная аттестация по профессиональному модулю ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов проводится в форме квалификационного экзамена по результатам освоения программы модуля, в частности:

- МДК 02.01 «Технология и организация сопровождения туристов»;
- МДК 02.02. «Организация досуга туристов»;
- учебная практика УП по ПМ.02.;
- производственная практика ПП по ПМ.02.;

В результате овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта по итогам туристской поездки;

уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;

- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

1.3. Условия проведения промежуточной аттестации в форме квалификационного экзамена по профессиональному модулю ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

- в составе экзаменационной комиссии обязательно присутствие представителя работодателя;
- промежуточная аттестация по модулю проводится после завершения производственной практики;
- допуск к квалификационному экзамену осуществляется после предъявления отчета о производственной практике, включающего дневник практики и оценочные листы;
- процедура квалификационного экзамена включает теоретическую и практическую части;
- оценка квалификационного экзамена включает в себя оценку дифференцированных зачетов по МДК.02.02. ««Организация досуга туристов»», учебной и производственной практике по модулю и экзамена по МДК.02.01. ««Технология и организация сопровождения туристов»».

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

"5" ("отлично") - уровень выполнения задания характеризуется отсутствием ошибок, использованием примеров с производственной практики, полнотой и логичностью раскрытия вопроса; самостоятельностью суждений, отражением своего отношения к предмету обсуждения.

"4" ("хорошо") - уровень выполнения задания характеризуется отсутствием ошибок, использованием примеров с производственной практики, полнотой и логичностью раскрытия вопроса. Возможно наличие 1-2 ошибок или 2-3 неточностей; незначительных нарушений логики изложения материала; использование неточных примеров.

"3" ("удовлетворительно") - достаточный минимальный уровень выполнения задания; допустимо наличие не более 3-5 ошибок; отдельные нарушения логики изложения материала; неполнота раскрытия вопроса.

"2" ("плохо") - уровень выполнения требований ниже удовлетворительного: наличие более 6 ошибок; нарушение логики, неполнота, не раскрытие обсуждаемого вопроса, отсутствие аргументации либо ошибочность ее основных положений.

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	- демонстрация знаний по разработки инновационной модели организации туристических поездок и экскурсий с группой туристов, - исследование российского рынка въездного и выездного туризма	<i>Экспертная оценка выполнения практического задания</i>
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	- изложение прав и обязанностей участников похода, экспедиции, экскурсии (на выбор); - демонстрация навыков заполнения необходимой документации по технике безопасности при организации туристических поездок	<i>Экспертная оценка выполнения практического задания на учебной практике</i>
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	- демонстрация знания по разработки наглядного иллюстрированного материала на тему «Правила поведения в транспорте» для демонстрации туристической группе, возрастная категория на выбор студента.	<i>Экспертная оценка выполнения практического задания на производственной практике</i>
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	- определение частых причин травматизма и несчастных случаев в туризме, и возможные способы их решения. - изложение знаний при составлении индивидуальной инструкции по технике безопасности при организации туристических походов и поездок	<i>Квалификационный экзамен</i>
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	- определение качества обслуживания туристов в гостиничных или туристических комплексах; - демонстрация методов оценки качества туристического и гостиничного обслуживания	
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	- демонстрация навыков оформления маршрутной (заявочной) книжки и отчета о проведении туристической поездки.	

Примерные темы для подготовки к квалификационному экзамену по ПМ. 02. «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

- 1) Содержание сопровождения туристов по маршруту. Должностные обязанности сопровождающего группы.
- 2) Этапы разработки туристического маршрута. Деятельность сопровождающего группы на подготовительном этапе реализации маршрута.
- 3) Деятельность сопровождающего группы на основном (маршрутном) этапе реализации маршрута.
- 4) Этапы разработки туристического маршрута. Деятельность сопровождающего группы на заключительном этапе реализации маршрута.
- 5) Действия сопровождающего группы при организации переезда группы автобусом. Необходимые документы.
- 6) Действия сопровождающего группы при организации переезда группы поездом. Необходимые документы.
- 7) Действия сопровождающего группы при организации перелета группы самолетом. Необходимые документы.
- 8) Действия сопровождающего группы при организации пешего передвижения по маршруту. Необходимые документы.
- 9) Действия сопровождающего группы при организации проживания группы в отеле. Необходимые документы.
- 10) Действия сопровождающего группы при организации турпохода. Необходимые документы.
- 11) Источники рисков и опасностей на туристическом маршруте. Меры по обеспечению безопасности туристов.
- 12) Меры по обеспечению безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности.
- 13) Действующего сопровождающего при организации перевозки группы водным транспортом.
- 14) Профессиональные качества, необходимые сопровождающему группы для осуществления профессиональных функций.
- 15) Информационное сопровождение туристов.
- 16) Виды туристических услуг. Контроль качества предоставляемых туристических услуг.
- 17) Роль организации досуга в реализации турмаршрута. Содержание досуговых мероприятий в зависимости от вида туризма. Соотношение отдыха и экскурсий в разных турпрограммах.
- 18) Анимационное обслуживание туристов.
- 19) Способы организации досуга туристов в свободное время или при форсмажорных обстоятельствах. Приёмы обеспечения позитивного психологического климата в группе туристов.
- 20) Особенности предоставления путевой информации по маршруту и её содержание.
- 21) Обслуживание клиентов турфирмы. Стили обслуживания. Типы клиентов.
- 22) Формирование взаимоотношений сотрудников турфирмы с клиентами.
- 23) Характеристика направлений развития мировой индустрии развлечений.
- 24) Способы оказания первой медицинской помощи пострадавшему на маршруте.

4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности. М.: Кнорус, 2014 г.

Дополнительные источники:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект Пресс, 2004. – с.209.
2. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности. – М. Издательский центр «Академия», 2014.
3. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. — 304 с.
4. Бондаренко Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: Учебно-практическое пособие. 2-е изд. Мн.: БГЭУ, 2001. – с.344.
5. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства / М.: Academia, 2003. – с.221-225.
6. Емельянов Б.В. Экскурсоведение. – М.: Российская международная академия туризма, 2009 г.
7. Ерохина Л.И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие. М.: Флинта, 2005. – с.225.
8. Ефремов К. Профильный лагерь: разнообразие программ // Народное образование. – 2007. - №3. – с.101-325.
9. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2013. – с.28-89.
10. Косолапов А.Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности. М.: Кнорус, 2015 г.
11. Кудимова М.В. Уважение к клиенту начинается с уважения к себе.// 5 звезд, 2000, №6. – с.21-125.
12. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник/Под ред. Л.П. Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 210-220с.