

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

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

**ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг**

по специальности 43.02.10 Туризм

Вологда

2017 г.

Комплект контрольно-оценочных средств для квалификационного экзамена по ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг 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: Журавлёв Никита Евгеньевич, преподаватель БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов»;

Никитина Лариса Петровна, преподаватель БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

Рассмотрена на заседании методической комиссии БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

Протокол № 1 от 29 августа 2017 г.

Председатель МК Рысева Г.Н.

Согласовано: с представителем работодателя

ООО Туристическая фирма «Перекресток»

Директор Коричева К.С.



# **1. ПАСПОРТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**

## **1.1. Область применения КОС:**

Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю пм.01 «Предоставление турагентских услуг» предназначен для контроля знаний обучающихся по программе профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление турагентских услуг** 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.01 «Предоставление турагентских услуг» проводится в форме квалификационного экзамена по результатам освоения программы модуля, в частности:

- МДК.01.01. «Технология продаж и продвижения турпродукта»;
- МДК 01.02. «Технология и организация турагентской деятельности»;
- учебная практика УП.01.;
- производственная практика ПП.01.

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

### **иметь практический опыт:**

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- подбора информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;

-взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;  
-оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;

-оказания визовой поддержки потребителю;

-оформления документации строгой отчетности;

**уметь:**

-определять и анализировать потребности заказчика;

-выбирать оптимальный туристский продукт;

-осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных и др.);

-составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам,

-проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

-взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

-осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

-принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;

-обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

-разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

-представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

-оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящими в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;

-оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

-составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

-приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

-принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

-предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

-консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;

-доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

**знать:**

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- методики расчета и характеристики турпродукта;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- этику и психологию делового общения;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;
- инструкцию по использованию офисной техники;
- технику безопасности.

### **1.3. Условия проведения промежуточной аттестации в форме квалификационного экзамена по профессиональному модулю ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»:**

- 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.01.02. «Технология и организация турагентской деятельности», учебной и производственной практике по модулю и экзамена по МДК.01.01. «Технология продаж и продвижения турпродукта».

Дневник производственной практики должен содержать выполнение следующих заданий:

- перечень должностных обязанностей турагента;
- оценку сайта турфирмы – базы практики;
- характеристику турфирмы (дата создания, директор, кадровый состав, основные направления деятельности, популярные туристические программы);
- статистику продаж конкретной турфирмы за текущий календарный год;
- описание способов продвижения турпродуктов в турфирме;
- разработку рекламы турпродукта фирмы для размещения в социальных сетях;
- заполненные на условного клиента документы: туристическая путевка, агентский договор, анкета на визу, страховка;
- отчет о работе с сайтами бронирования;
- разработку текста консультации для условного клиента;
- разработку рекламного буклета;
- оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- рейтинг отелей одного из популярных туристических направлений.

## **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 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников,</li> <li>- проведение маркетингового исследования, сбор, обработка информации;</li> <li>- разработка рекомендаций по востребованному туристскому продукту</li> </ul> | <p><i>Устный экзамен</i></p> <p><i>Экспертная оценка на практическом занятии</i></p> <p><i>Экспертная оценка выполнения</i></p> |
| ПК 1.2. Информировать потребителя об туристских продуктах.                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- умение проводить сравнительный анализ предложений туроператоров,</li> <li>- умение оперировать актуальными данными о туристских услугах,</li> </ul>   | <p><i>практического задания на учебной практике</i></p>   |
| ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению турпродукта. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- составление пакета документов туроператору, необходимых для получения виз в зарубежных странах.</li> <li>- изложение правил расчёта с турагентами и способы их поощрения.</li> </ul>  | <p><i>Квалификационный экзамен</i></p>  |
| ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- применение основных методик расчёта себестоимости турпакета</li> </ul>  |   |
| ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- умение использовать современные информационные технологии в системе бронирования турпакетов</li> </ul>  |   |
| ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставление полной и достоверной информации о визовых и безвизовых странах для граждан РФ,</li> <li>- умение заполнять необходимую документацию для визовой поддержки туристов</li> </ul>  |   |
| ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчётности                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- составление бланков документов, необходимых для проведения реализации турпродукта,</li> </ul>   |   |

**ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ. 01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

**Теоретическая часть**

1. Турагентская деятельность. Основные понятия. Функции турагентов.
2. Документация туристской фирмы.
3. Права турфирм и туристов.
4. Ведение туристской отчетности.
5. Развитие и регулирование туристской деятельности в России.
6. Предреализационные процессы в сфере туризма.
7. Современные платежные средства в сфере туризма.
8. Паспортные и визовые формальности.
9. Страхование и медицинское обеспечение путешествий.
10. Пакеты управления турфирмами.
11. CRM-системы в туристических фирмах.
12. Продажа авиабилетов.
13. Профессиональная этика работников турбизнеса.
14. Современные средства продвижения туристического продукта.
15. Практический анализ предложений туроператоров.
16. Маркетинговая политика агентства.
17. Программы лояльности для клиентов.
18. Реализация турпродукта – основные этапы.
19. Послепродажное обслуживание в агентстве.
20. Профессиональная терминология и аббревиатуры.
21. Мотивация сотрудников турагентства.
22. Коллектив агентства, должности в организации.
23. Банковские и финансовые услуги в рамках турагентства.
24. Правила учета и хранения отчетной документации и БСО.
25. Продвижение в соцсетях.
26. Сайт туристического агентства.
27. Поисковые агрегаторы.
28. Взаимодействие с сетевыми структурами.

**Практическая часть**

**План характеристики туристического направления:**

- 1) Расположение, наличие выхода к морю, характеристика пляжей.
- 2) Трансфер.
- 3) Виза, валюта.
- 4) Туристический сезон, климат.
- 5) Основные достопримечательности.



- 6) Плюсы и минусы направления.
- 7) Целевая аудитория.

1. Россия, Краснодарский край. Сочи. Анапа. Геленджик.
2. Россия, Крым. Евпатория, Ялта, Феодосия.
3. Испания. Барселона, Майорка.
4. Италия. Рим, Римини.
5. Греция. Родос.
6. Болгария. Солнечный берег, Золотые пески.
7. Тунис. Сусс, Монастир.
8. Индия. Гоа.
9. Таиланд. Паттайя, Пхукет.
10. Вьетнам. Нячанг, Фантьет.
11. Мексика. Канкун.
12. Чехия. Прага, Карловы вары.
13. Кипр. Айя-Напа, Протарас.
14. Финляндия. Хельсинки, Лапландия.
15. Республика Беларусь. Минск.
16. Черногория. Будва.
17. Хорватия. Истрия.
18. Мальта. Валетта.
19. ОАЭ. Дубай, Шарджа.
20. Марокко. Касабланка. Агадир.
21. Турция. Анталийское (Средиземноморское) побережье – Сиде, Белек, Кемер.
22. Турция. Эгейское побережье – Мармарис, Бодрум.
23. Куба. Варадеро.
24. Доминикана. Пунта-Кана, Бока Чика.
25. Абхазия. Пицунда. Сухум.
26. Греция. Крит.
27. Франция. Париж, Лазурный берег.
28. Израиль. Эйлат.

#### **4. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

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

Дополнительная литература:

1. Бирюков, П.Н. Правовое регулирование туристской деятельности. Учебное пособие / Бирюков П.Н., Галушко Д.В., Каюмова Ю.А.; Под общ. ред.: Бирюков П.Н. - Воронеж: Изд-во Воронеж. ун-та, 2009. - 221 с.
2. [Бояринова](#) С. Как открыть туристическую компанию. - М.: [АСТ Москва](#), [Хранитель](#), 2008., 320с.
3. Гаврильчак И.Н. Основные принципы организации и развития международного туризма/ С.-Петербур. гос. ин-т сервиса и экономики. – СПб., 2008. – 173 с.
4. Гаврильчак И.Н. Туризм в России: концептуальные основы стратегических направлений развития: Моногр./ С.-Петер. гос. ин-т сервиса и экономики. – СПб., 2006. – 171 с.
5. Ильина Е.Н. туроперейтинг: организация деятельности. – М.
6. [Сухов](#) Р.И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве. - М.: [МарТ](#), [Феникс](#), 2010., 240с.

#### Электронные ресурсы:

1. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студ. высших учебных заведений/М.А. Морозов., Н.С. Морозова. – М.: издательский центр «Академия», 2007. – 240с.
2. Н.А. Вотинцева. Договорные обязательства в сфере туристического и гостиничного бизнеса. Ростов на Дону: 2007. – 287с.