

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

СОГЛАСОВАНО

Зав.отделением «Туризма и гостиничного
сервиса»

И.С. Агеева
подпись Зав.отделения

**Комплект
контрольно-оценочных средств
по профессиональному модулю**

ПМ 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг
основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)

по специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовой подготовки

г. Челябинск, 2023

Разработчики:

ГБПОУ «ЮУГК»

преподаватель

Е.С. Фурсова

ГБПОУ «ЮУГК»

Преподаватель

А.Н. Банникова

Эксперты от работодателя:

Директор туристической компании
«Премьера»

Эксперт по
сертификации
гостиничных услуг

О.В. Немкова

Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ.....	19
1.2.1. Формы промежуточной аттестации по ОПОП при освоении профессионального модуля.....	19
1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ...	19
2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности	20
2.1. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием практических заданий.....	20
3. Средства контроля для приобретения практического опыта.....	34
4. Задания для оценки освоения умений и усвоения знаний.....	42

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля (далее ПМ) основной профессиональной образовательной программы (далее ОПОП) по специальности (специальностям) СПО 43.02.16

Туризм и гостеприимство

в части овладения вида профессиональной деятельности (ВПД):
Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1.1.1. Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и элементов общих компетенций (ОК):

Таблица 1.

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№№ заданий)
1	2	3
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	-Осуществление приема заказов от туристов -Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) -Знать организацию работы с запросами туристов - Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	№ 3,5,6,7,12,18,19,20,21,31, 33,34,35,36,38,43,44,45,46, 47,48,49,50,51,52,53,54,63, 64
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов,	№3,7,8,9,10,11,12,13,14, 15,16,17,18,19,20,29,31, 45,51,52

	транспортными компаниями, meet-компаниями	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	№1,2
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	№1,2
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	№1,2
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	№1,2
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	№1,2
ОК 09. Пользоваться	Знать нормативные	№1,2

профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	
--	---	--

1.1.2. Приобретение в ходе освоения профессионального модуля практического опыта

Таблица 2.

Иметь практический опыт	Виды работ на учебной и / или производственной практике и требования к их выполнению
– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;	Составление анкет и опросных листов для выявления потребностей потребителей. Проведение анкетирования потребителей. Анализирование результатов анкетирования.
– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);	Составление программ тура для индивидуальных туристов, групп туристов. Комплектование турпакета. Создание программ тур.направлений.
– осуществления приема заказов от туристов;	Предоставление международных телефонных карт Доставка документов на дом. Подтверждение отеля по sms. Дополнительное страхование имущества туриста и его багажа.
– проверки наличия всех реквизитов заказа;	Производить расчёты стоимости турпакета, или отдельных его элементов по заявке потребителя.
– идентификации вида заказа;	Расширение агентской сети туроператора.
– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;	Присутствие на специализированных выставках. Участие в вебинарах, семинарах в предшествии сезона. Планирование рекламной кампании для

	расширения агентской сети.
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.	Работа на специализированных выставках. Проведение презентаций турпродукта.

1.1.3. Освоение умений и усвоение знаний

Таблица 3.

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
<ul style="list-style-type: none"> – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – 	Проведение маркетинговых исследований, обработка результатов исследований для создания нового турпродукта.	№6,7,15,46,48,64
<ul style="list-style-type: none"> – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; 	Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	№33,34,38,45,48,64
<ul style="list-style-type: none"> – владеть культурой межличностного общения; 	Участие в специализированных выставках с целью организации презентаций и распространения рекламных материалов.	№12,31,32,64
<ul style="list-style-type: none"> – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; 	Анализирование обработанной информации	№3,5,6,7,31,32,64

– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;	Налаживание контактов с представителями туркомапний других регионов и стран	№3,4,5,31,64
– владеть методикой хранения и поиска информации;	Обработка запросов клиентов	№11,18
– вести документацию, хранение и извлечение информации;	Определение правильного направления при работе с информационно-справочными материалами	№15,17,37,64
– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;	Составление программ туров для российский и зарубежных клиентов	№13,14,18,21
– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;	Составление туристских пакетов с использованием иностранного языка	№13,14
– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;	Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам.	№16

формировать банки данных.	Оформление страховых полисов	№17
– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;	Оформление коммерческих предложений	№16,17
– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;	Использование ценовых приложений	№7,8,55,56,57,58,62
– системы бронирования услуг;	Использование систем бронирования	№24,25,30,36,37
– организацию работы с запросами туристов;	Оформление расчётов себестоимости турпакета.	№22,23,24,25,30
– требования к оформлению и учету заказов;	Работа с агентскими договорами	№10,32
– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;	Использование каталогов и ценовых приложений	№4,12,18
виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;	Консультирование партнёров по бизнесу по линейкам турпродукта и оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта	№39,42,43,44
– программное обеспечение деятельности туристских организаций;	Приём, обработка, оформление, подтверждение заявок на бронирование туруслуг.	№19

– этику делового общения;	Предоставление турагентам информации по рекламным турам	№30,31
– основы делопроизводства;	Составление заявок и договоров	№26,27,28
– правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.	Использование внутренней документации	№42,47,57,58,59

1.2. Система контроля и оценки освоения программы профессионального модуля

1.2.1. Формы промежуточной аттестации по ОПОП при освоении профессионального модуля

Таблица 4.

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК 02. 01 Предоставление туроператорских услуг	Дифференцированный зачёт
МДК 02. 02 Предоставление турагентских услуг	Дифференцированный зачёт
МДК 02.03. Координация качества выполнения турагентских услуг	Дифференцированный зачёт
МДК 02.04 Организация досуга туристов	Экзамен
УП	Дифференцированный зачёт
ПП	Дифференцированный зачёт
ПМ	Экзамен (квалификационный)

1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы профессионального модуля

Итоговый контроль освоения вида профессиональной деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» осуществляется на экзамене (квалификационном). Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК 02.01, МДК 02.02, МДК 02.03, МДК 02.04, учебной и производственной практике.

Форма проведения экзамена – смешанная. Задания, отраженные в экзаменационном билете, включают 2 теоретических вопроса и 1 практическое задание (из перечня экзаменационных вопросов, утвержденного зам.директора по учебной работе), которые отражают профессиональные и общие компетенции.

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене квалификационном является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям.

При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении экзамена по МДК 02.04, дифференцированного зачета по МДК 02.01, МДК 02.02, МДК 02.03 , а так же дифференцированного зачета по учебной и производственной практике.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Экзамен по МДК проводится с учетом результатов текущего контроля.

Предметом оценки по учебной и производственной практике является приобретение практического опыта в соответствии с программой учебной и производственной практики.

**Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности
Предоставление туроператорских услуг.**

Комплект материалов для оценки сформированности элементов общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием практических заданий

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора (эксперта).

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ

На 1 этап квалификационного экзамена по ПМ 02.

«Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

количество вариантов 50

Оцениваемые компетенции

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Условия выполнения задания

Место проведения: учебный кабинет колледжа

Время проведения: первая половина дня

Используемое оборудование: калькуляторы

Инструкция

1. Выбрать вариант задания в соответствии с жеребьевкой
2. Сообщить экзаменатору свой вариант задания
3. Подготовка ответа
4. Максимальное время выполнения задания – 30 минут

Вариант № _____

1. Охарактеризуйте платежные средства за рубежом. Операции с валютой. Современные платежные средства в туризме.
2. Назовите цели и принципы рекламы. Перечислите отличительные черты рекламы в туризме. Средства рекламы в туризме.
3. Расскажите о паспортных формальностях в туризме. Расскажите о процедуре получения ОЗП.
4. Расскажите о правилах работы туроператора и турагента и способах поощрения турагента. Сформулируйте определение понятия «туроперейтинг» и виды туроперейтинга: Инициативный, рецептивный туроперейтинг.
5. Расскажите о страховании ответственности как составляющей финансового обеспечения туроператора.
6. Назовите и охарактеризуйте состав туристского пакета. Охарактеризуйте методы расчета стоимости турпродукта. Назовите особенности турпродукта. Перечислите потребительские свойства турпродукта. Расскажите об особенностях формирования цены турпродукта.
7. Сформулируйте определения понятий «туроператор» и «турагент».
8. Перечислите нерекламные методы продвижения туристского продукта. Перечислите этапы разработки туристского продукта. Схемы создания туристского продукта. Концепция создания туристского продукта.
9. Охарактеризуйте программы on-line бронирования. GDS – глобальные системы бронирования. Перечислите массовые туристские направления в безвизовые страны.
10. Расскажите о процедуре таможенного досмотра: досмотр ручной клади и багажа, личный досмотр. Сформулируйте основные виды виз, порядок выдачи виз.
11. Расскажите о продвижении турпродукта на выставке. Туристские выставки – мировые и российские.
12. Расскажите о безопасности туристских путешествий. Природные и техногенные катастрофы, предотвращение рисков туристов.
13. Назовите и охарактеризуйте типы питания в туризме.

14. Виды, функции, задачи туроператора и турагента. Финансовое обеспечение и реестр туроператоров. Расскажите об основных отличиях туроператора и турагента: по системе доходов, по принадлежности туристского продукта, по законодательному признаку.
15. Охарактеризуйте систему «Зеленого» и «Красного» коридора. Назовите основные виды паспортов. Правила оформления заграничного паспорта.
16. Перечислите и охарактеризуйте кассы обслуживания, используемые при составлении программ обслуживания туристов. Состав типовой программы обслуживания. Сформулируйте определение понятия «поставщики услуг». Дайте краткую характеристику основным поставщикам услуг в туризме: автотранспортные предприятия (авиакомпании, круизные и железнодорожные компании, автотранспортные организации), средства размещения и предприятия питания, экскурсионные бюро, музеи и пр. Сформулируйте определения понятия «программа обслуживания».
17. Перечислите и охарактеризуйте этапы создания рекламного тура. Охарактеризуйте основные разделы договорного плана. Договора с транспортными предприятиями.
18. Сформулируйте определения понятий: «страхование», «страховщик», «страхователь», «страховой случай», «страховой взнос», «страховая выплата», «ассистанс», «франшиза».
19. Назовите основные каналы сбытовой сети туроператора.
20. Расскажите об основных требованиях к каталогам туроператора. Перечислите и охарактеризуйте классы обслуживания, применяемыми туроператорами и турагентами.
21. Охарактеризуйте программный туризм как основу современного туроперейтинга. Сформулируйте определение понятий: «программный туризм», «программа обслуживания туристов». Значение программного обслуживания в туризме. Назовите и охарактеризуйте основные психологические типы клиентов.
22. Перечислите требования Всемирной организации здравоохранения к свидетельству о прививках при поездке за границу. Охарактеризуйте систему поощрения покупок Tax-free и Duty-free. Назовите необходимые условия агентского соглашения. Перечислите основные виды туристской документации. Охарактеризуйте туристскую технологическую документации.
23. Расскажите об особенностях заполнения таможенной декларации ТД-6. Товары, подлежащие обязательному декларированию. Расскажите о таможенных формальностях. Назовите и охарактеризуйте виды таможенных формальностей. Охарактеризуйте санитарные формальности. Понятия санитарных формальностей.
24. Охарактеризуйте основные этапы участия туроператора в выставке: выбор стенда, выбор места для стенда на выставке, работа персонала на стенде, формы продвижения турпродукта. Расскажите об основных программах страхования туристов.
25. Расскажите о технических возможностях бронирования туров. Расскажите о раннем бронировании туров и его преимуществах. Сформулируйте определение понятия «туристский продукт». Три составляющие туристского продукта. Сформулируйте

определение понятия «анимация». Анимация обслуживания. Функции анимации. Перечислите требования к проектированию туристского продукта.

26. Понятие маркетинга в туризме и гостиничном бизнесе, основные задачи и функции маркетинга.

27. Современные тенденции развития индустрии туризма и гостеприимства.

28. Процесс управления маркетингом в туризме, характеристика основных этапов.

29. Ключевые направления маркетингового планирования на предприятиях туризма и гостеприимства.

30. Характеристика комплекса маркетинга 4 «Пи», 7 «Пи», 9 «Пи» в туристском и гостиничном маркетинге.

31. Система маркетинговой информации на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса.

32. Система маркетинговых исследований в туризме: виды, основные методы.

33. Сегментирование туристского рынка по разным признакам, понятие сегмента и сегментации. Характеристика основных принципов сегментации туристского рынка.

34. Позиционирование туристских и гостиничных продуктов и услуг, понятие и значение.

35. Понятие туристского продукта, пути формирования, структура, характеристика основных составляющих турпродукта.

36. Оценка конкурентоспособности предприятий туризма и гостеприимства.

37. Стратегия туристской фирмы в области товарной политики, разработка туристских продуктов- новинок.

38. Понятие жизненного цикла турпродукта, характеристика видов жизненного цикла турпродукта.

39. Маркетинговые стратегии ценообразования применяемые в практике туризма и гостиничного бизнеса.

40. Система каналов сбыта туристских и гостиничных услуг, характеристика и структура каналов.

41. Организация планирования и формирование стратегии предприятия туризма и гостеприимства.

42. Интегрированные формы бизнеса, франчайзинг в индустрии гостеприимства.

43. Реклама в туризме. Понятие «Паблик рилейшенз». Понятие пропаганды, её роль и значение на рынке туристских и гостиничных услуг.

44. Организация продажи туристских и гостиничных продуктов, роль и функции службы

маркетинга и продаж туристских и гостиничных предприятий.

45.Методика разработки рекламной программы туристской фирмы, определение рекламного бюджета.

46.Методика поведения SWOT – анализа, его роль и значение для определения конкурентоспособности туристского предприятия.

47.Стимулирование сбыта туристских и гостиничных услуг, цели, методы и средства стимулирования.

48.Рекламные кампании предприятий туризма и гостиничного бизнеса, цели проведения, особенности, оценка эффективности.

49.Типы потребителей туристских услуг, факторы оказывающие влияние на поведение потребителей.

50.Закон РФ «О защите прав потребителей», как основной документ по регулированию маркетинговой деятельности на рынке туристских и гостиничных услуг.

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

На 1 этап квалификационного экзамена по ПМ 02

«Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля

Номер и краткое содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата (требования к выполнению задания)
Задание №1 Экзаменационные вопросы (50 вариантов)	<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p> <p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p><input type="checkbox"/> ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</p> <p><input type="checkbox"/> цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p><input type="checkbox"/> системы бронирования услуг;</p> <p><input type="checkbox"/> организацию работы с запросами туристов;</p> <p><input type="checkbox"/> требования к оформлению и учету заказов;</p> <p><input type="checkbox"/> порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</p> <p><input type="checkbox"/> виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</p> <p><input type="checkbox"/> программное обеспечение деятельности туристских организаций;</p> <p><input type="checkbox"/> этику делового общения;</p> <p><input type="checkbox"/> основы делопроизводства;</p> <p><input type="checkbox"/> правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p><input type="checkbox"/> правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>

	<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	
--	--	--

Количество вариантов (пакетов) заданий для экзаменуемых:

50 вариантов

Время выполнения каждого задания: 30 минут

Условия выполнения заданий

Место проведения: учебный кабинет колледжа

Время проведения: первая половина дня

Используемое оборудование: калькуляторы

Рекомендации по проведению оценки:

1. Ознакомьтесь с заданиями для экзаменуемых, оцениваемыми компетенциями и показателями оценки.
2. Создайте доброжелательную обстановку для экзаменуемых
3. Ознакомьте экзаменуемых с оборудованием и порядком проведения испытания
4. Ознакомьте экзаменуемых с правилами поведения во время первого этапа экзамена.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ

На II этап квалификационного экзамена по ПМ 02.

«Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

количество вариантов 25

Оцениваемые компетенции

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Условия выполнения задания

Место проведения: учебный кабинет колледжа

Время проведения: первая половина дня

Используемое оборудование: калькуляторы

Инструкция

1. Выбрать вариант задания в соответствии с жеребьевкой
2. Сообщить экзаменатору свой вариант задания
3. Подготовка ответа
4. Максимальное время выполнения задания – 30 минут

Вариант № _____

Используя онлайн технологии подбора и бронирования билетов и отелей сформировать приблизительный бюджет тура.

В программе тура отразить следующие моменты:

- дату и время вылета, маршрут полета.
- необходимые трансферы;
- отель проживания;
- раскрыть ежедневное содержание программы.

2. Продумать и провести презентацию разработанной программы.

1 - Молодая семейная пара, пляжный отдых, январь-февраль, 10-12 ночей, бюджет не более 150 тыс. рублей. Пожелания хороший, но экономичный отель недалеко от моря. По стране не определились. Желателен вылет из Челябинска.

- 2. Срочный отпуск, семейная пара, за 30, любое пляжное направление с вылетом из региона не более 10 ночей, февраль. Интересуются спец предложениями.

3. - весенние каникулы 2+1 (11лет) пляжный отдых, пожелания по отелю не ниже 4-х звезд.

- 4. компания друзей (студенты), интересуется Таиланд. 5 человек, не притязательны по отелю, март, но готовы сорваться по горящей. Готовы вылететь из региона.

-5. Молодожены, Доминикана, AI, 5 звезд конец марта интересуются ценами.

6.- 2+1 (6 лет) пляжный отдых, 5 звезд, без пафоса, с возможностью детского отдыха.

Майские праздники.

- 7.Середина июня, 2+1 (8 лет) пляжное направление, AI – обязательное условие, по стране не определились, но хотели поехать в Турцию, если нет предложите замену, отель – 4-5 звезд, желательно на первой линии, вылет из Челябинска.

-8. 2 взрослых, Крым, после 20 июня, не определились с пожеланиями по отелю, но есть предпочтения к Ялте. Из Челябинска.

9. 2 взрослых, после 15 декабря тур в Великобританию, продолжительностью от 7 до 10 ночей;

10. Для семьи из 2-х взрослых + 2 детей (7 и 5 лет) необходимо подобрать тур в Турцию на майские праздники. Семья первый раз выезжает за границу, из пожеланий: отель на первой линии, водные горки, детская анимация, питание всё включено. С вылетом из региона

11. Для семьи из 2-х взрослых + 3 детей (9,6 и 2 года) необходимо подобрать тур в Грецию. Из пожеланий: отель на первой линии, с хорошей инфраструктурой, детским питанием и анимацией, желателен аквапарк. Недалеко от аэропорта. Бюджет до 250 000руб. С вылетом из региона.

12. Два взрослых и один ребенок (1год), с 29.05 на неделю в район Имеретинской бухты, с питанием, из Челябинска

13. Две семьи 2взр+2взр, с 03.07 на 14 дней в центральный Сочи без питания, из Челябинска

14. Один взр+1реб.(11лет), с 27.03 на 28 дней в район Хосты, нужны завтраки, из Челябинска

15. экскурсионный тур в Санкт- Петербург, менее насыщенный. 2 взрослых и ребёнок 13 лет, даты 10 по 18 июня, дней на 5. Из экскурсий хотели бы посмотреть Петергоф и Эрмитаж.

16. 2 взрослых в Петербурге ни разу не были, рассматривают 5-7 дней интересной программы. Планируют гулять по центру города и посмотреть развод мостов.

Поехать думают в числах 10х июля.

17. Планируют посетить Москву показать детям Кремль. 1 взрослые с двумя детьми одному 8,5 лет, а другому 11. Даты у нас ограниченные с 12 мая по 18 мая.

18. (2е взрослых). Рассматривают только перелёт, аэропорт только Шереметьево. Нужно встретить и проводить. Экскурсионный тур интересует на 5 дней. Период посещения возможен с 10.07 по 20.07

19. интересует Казань, в этом городе будем не первый раз. Нужен свободный день для решения своих вопросов. Даты рассматриваем с 11 мая по 14 мая.

20. Тур в Казань. Выходные у нас только с 20 по 24 апреля . Поедем маленьким составом: я и сын, ребёнку 7 лет. Тур рассматриваем, чтобы было интересно ребёнку.

21. Золотое кольцо, 1 взрослый, важно, чтобы увидеть и насладиться Нижним Новгородом. Даты рассматривают с 18 по 26 июня, с перелётом.

22. Мы с мамой давно мечтаем посетить Золотое кольцо, основную знаменитую программу. Рассматриваем майские праздники дней на 5

23. экскурсионный тур в Италию из Екб или Чел, первая половина сентября, 2 взр + 1 реб (16 лет), питание ВВ (желательно с Миланом).

24. эконо вариант тур в Черногорию, проживание в виллах, без питания, номер с кухней, на 15-16 ночей, 2 взр + 1 реб (13 лет), середина августа, вылет из Екб.

25. комбинированный тур в Италию, экскурсионка + отдых на море, 14 ночей/15 дней, 2 взрослых. На отдыхе отель 4*, питание НВ во всем туре. Вылет середина июня из Екб.



ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

На II этап квалификационного экзамена по ПМ 02.

«Предоставление туроператорских услуг»

Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля

Номер и краткое содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата (требования к выполнению задания)
Задание №2 Профессиональные ситуации (25 вариантов)	<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p> <p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по</p>	<p>Обучающиеся должны уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; <input type="checkbox"/> взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; <input type="checkbox"/> владеть культурой межличностного общения; <input type="checkbox"/> владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; <input type="checkbox"/> владеть техникой количественной оценки и анализа информации; <input type="checkbox"/> владеть методикой хранения и поиска информации;

	<p>финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04.</p> <p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05.</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p><input type="checkbox"/> вести документацию, хранение и извлечение информации;</p> <p><input type="checkbox"/> пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</p> <p><input type="checkbox"/> осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</p> <p><input type="checkbox"/> собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</p> <p><input type="checkbox"/> формировать банки данных.</p>
--	---	---

3. Средства контроля для приобретения практического опыта

Таблица 9.

Требования к практическому опыту формируемых профессиональных компетенций	Коды и наименование формируемых профессиональных, общих компетенций	Виды работ на учебной практике	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3	4
<input type="checkbox"/> координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Составление анкет и опросных листов для выявления потребностей потребителей. Проведение анкетирования потребителей. Анализирование результатов анкетирования.	Отчет о прохождении учебной и производственной практике
<input type="checkbox"/> консультирован	ПК 2.1. Оформлять и		Отчет о прохождении

ия туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);	обрабатывать заказы клиентов	Составление программ тура для индивидуальных туристов, групп туристов. Комплектование турпакета. Создание программ тур.направлений. Предоставление международных телефонных карт Доставка документов на дом. Подтверждение отеля по sms. Дополнительное страхование имущества туриста и его багажа.	учебной и производственной практике
осуществления приема заказов от туристов;	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	- Производить расчёты стоимости турпакета, или отдельных его элементов по заявке потребителя.	Отчет о прохождении учебной и производственной практике
проверки наличия всех реквизитов заказа;	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	- Расширение агентской сети туроператора. - Присутствие на специализированных выставках. - Участие в вебинарах, семинарах в предшествовании летнего	Отчет о прохождении учебной и производственной практике

		<p>сезона.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Работа на специализированных выставках. - Проведение презентаций турпродукта. - Планирование рекламной кампании для расширения агентской сети. 	
<input type="checkbox"/> идентификации вида заказа;	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Составление программ тура для индивидуальных туристов, групп туристов. Комплектование турпакета.	Отчет о прохождении учебной и производственной практике
<input type="checkbox"/> направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Комплектование турпакета.	Отчет о прохождении учебной и производственной практике
<input type="checkbox"/> корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Комплектование турпакета.	Отчет о прохождении учебной и производственной практике

4. Задания для оценки умений и усвоения знаний

1. Эссе «Я и моя профессиональная карьера».
2. Карта педагогических наблюдений.
3. Исследование основных схем работы туроператора по разработке и реализации турпродукта.
4. Проведение деловой игры: «Сотрудничество и соперничество туроператоров массового рынка»
5. Анализирование инициативных и рецептивных туроператоров.
6. Анализирование туроператоров представленных на рынке туруслуг г. Челябинска.
7. Анализирование оптимального обслуживания туристов во время путешествия.
8. Проведение деловой игры «Способы устранения проблем, возникающие во время тура»
9. Составление таблицы - временной шкалы для новой туроперейтинговой программы туроператора.
10. Составление договорного плана каждого года в виде таблицы
11. Составление туристского пакета, на основе проведённого анализа факторов влияющих на его создание, в конкретном регионе.
12. Деловая игра «Workshop на тему: «Событийный туризм на примере европейских туристических фирм»»
13. Разработка турпродукта для определенной категории туристов. (vip)
14. Разработка массового турпродукта.
15. Анализирование основных и специфических потребностей туристов.
16. Оформление пакета документов для стран Шенгенского соглашения.
17. Деловая игра «Оформление страховых полисов».
18. Составление программы обслуживания для определённых групп туристов.
19. Проведение деловой игры: «Бронирование тура для иностранных туристов»
20. Проведение деловой игры: «Определение категории тура»
21. Проведение сравнительного анализа программ обслуживания
22. Описание методики расчета стоимости определённого тура.
23. Описание методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта для турагента.
24. Расчёт стоимости индивидуального тура.
25. Расчёт стоимости группового тура.
26. Описание методики расчетов комиссионного вознаграждения для турагентов.
27. Проведение деловой игры: «Методы поощрения турагентов»
28. Описание методики расчетов комиссионного вознаграждения для субагентов.
29. Подготовка рекламного тура в Грецию, Турцию, Тайланд. (групповая работа)
30. Калькуляция себестоимости рекламного тура в Грецию, Турцию, Тайланд. (групповая работа)
31. Презентация рекламных туров в Грецию, Турцию, Тайланд. (групповая работа)
32. Деловая игра «Заключение эксклюзивного договора между туроператором и турагентом.»
33. Практическое задание: «Изучение и сбор информации о деятельности туроператоров: «Тез-Тур», «Коралл-трэвел», «Натали турс», «Пегас-туристик», «Туртранс-Вояж»,

- «Европорт», «Вест-трел», презентация по любому выбранному объекту» (на выбор студента)
34. Практическое задание: «Анализ туристических агентств г. Челябинска, проведение оценки факторов внешней среды туристического предприятия на рынке туруслуг» (на выбор студента)
35. Практическое задание: «Сбор информации и разработка анкет для проведения опроса «Выявление потребностей туриста на внутреннем рынке тур услуг»
36. Практическое задание по применению маркетинговых технологий : «Работа по выделению факторов влияющих на потребительское предпочтение, при формировании ассортимента предоставляемых услуг».
37. Практическое задание: «Проведение сбора информации по теме «Основные специфические особенности услуг как особого вида товара».
38. Практическое задание: «Проведение анализа конкурентоспособности тур предприятия» (на выбор студента)
39. Практическое задание на тему «Разработка рекламы на предприятии туризма»
40. Практическое задание на тему «Оценка эффективности рекламы на предприятии туризма»
41. Практическое задание на тему «Рекламная компания на предприятии туризма» (на выбор студента)
42. Практическое задание на тему «Нарушение прав туриста, при потреблении турпродукта».
43. Практическое задание на тему «Разработка рекламной стратегии для предприятия туризма» (на выбор студента)
44. Практическое задание на тему «Составление бизнес-плана тур предприятия » (на выбор студента)
45. Практическое задание на тему «Определение туристско-маркетинговой системы разных стран» (по выбору студента)
46. Практическое задание на тему: «Организация и контроль маркетинга тур предприятия»
47. Практическое задание на тему: « Составление базы данных клиентов тур фирмы»
48. Проведение теста по теме «Маркетинг. Концепции. Рынок»
49. Проведение теста по теме «Тур услуги. Маркетинговая среда»
50. Проведение теста по теме «Маркетинговые исследования. Информационные системы »
51. Проведение теста по теме «Потребительский рынок и покупательское поведение потребителя»
52. Проведение теста по теме «Сегментация рынка. Позиционирование товара»
53. Проведение теста по теме «Разработка и управление продуктом»
54. Проведение теста по теме « Услуги. Качество. Цена»
55. Деловая игра «Коммуникация с клиентом»
56. Деловая игра «Нарушение прав туриста при потреблении турпродукта»
57. Деловая игра «Выявление потребностей клиента»
58. Деловая игра «Установление контакта с клиентом»
59. Деловая игра «Новые возможности развития»
60. Деловая игра «Преодоление возражений туриста»
61. Деловая игра «Техника продаж турпродукта»
62. Деловая игра «Обслуживание клиентов с инновационным подходом»
63. Составление словаря терминов по маркетингу в туризме.
64. Контрольная работа за 1 семестр