



УТВЕРЖДЕНО:

Ученым советом Института
сервисных технологий
Протокол № 10 от 24.02.2021
с изм. Протокол №11 от 16.04.2021
с изм. Протокол №14 от 30.06.2021

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ 01. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена
по специальности: 43.02.10 «Туризм»
Квалификация: *специалист по туризму*
год начала подготовки: 2021 г.

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Ховалыг М.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Ховалыг М.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	подпись	должность, ФИО
<i>Главный эксперт Комитета по культуре и туризму Администрации г.о.Подольск</i>		<i>Морозова В.Ю.</i>



Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «*Предоставление турагентских услуг*» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППСЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена (квалификационного) является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

1. Формы аттестации по профессиональному модулю


Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта	Другие формы контроля	Оценка практических, самостоятельных работ обучающихся, контрольная работа
МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности	Другие формы контроля	Оценка практических, самостоятельных работ обучающихся, контрольная работа
Учебная практика	Дифференцированный зачет	-
Производственная практика	Дифференцированный зачет	-
Экзамен (квалификационный)		

2. Результаты освоения профессионального модуля

3.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Воспроизведение способов выявления спроса и их применение на практике
ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	В соответствии с запросом информирует потребителя о туристских продуктах, услугах, входящих в тур, стоимости тура, особенностях размещения и туристских дестинаций
ПК 1.3 Взаимодействовать с	Правильно воспроизводит основные

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС _____
--	---	--------------------

туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	способы реализации и продвижения турпродукта
ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Правильно рассчитывает цену на турпродукт и его составляющие
ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Правильно осуществляет заполнение бланков документации. Формулирует особенности оформления турпакета в зависимости от предложенного направления
ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Точно воспроизводит требования к оформлению виз. Заполняет необходимую документацию
ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Правильно осуществляет заполнение документов строгой отчетности

Таблица 3

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Наличие положительных отзывов в аттестационном листе по итогам практик. Участие в студенческих конференциях, конкурсах и т.п. (сертификаты, дипломы, публикации). Участие в профессиональных олимпиадах (сертификаты, дипломы, публикации).
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Рациональность планирования и организации деятельности по предоставлению туроператорских услуг.
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Выбор рациональных способов разрешения конфликтных ситуаций. Решение смоделированной нестандартной ситуации по предотвращению возможных рисков для жизни, здоровья, финансового благополучия потребителя в соответствии с алгоритмом
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Рациональное выполнение требований к организации поиска партнеров для формирования и продвижения турпродукта в соответствии с запросом потребителя.
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Рациональность и аргументированность использования ИКТ в ситуации оказания услуги. Выполнение профессиональных задач с использованием современного программного продукта

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС _____
--	---	--------------------

ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Рациональное выполнение требований к организации и проведению маркетингово исследования, к поиску поставщиков услуг
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Аттестационный лист по итогам прохождения практики
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Проявление активности и инициативности в выборе кружков, секций, НСО, курсов, семинаров (наличие подтверждающих документов). Наличие документов, подтверждающих получение дополнительного образования. Осуществление учебно-исследовательской деятельности (наличие подтверждающих документов).
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Обоснованность методов и приемов реализации туристских услуг со ссылками на используемую технологию, современную литературу. Интернет-ресурсы и профессиональные периодические издания (не более 3-летней давности).

3.2. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.
- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы

1. Грамоты, дипломы.
2. Сертификаты за участие в мероприятиях факультета и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено
 Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено
 Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио. Специальных требований к оформлению нет.



Показатели оценки портфолио на экзамене (квалификационном):

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7 ОК 1. – ОК 9	Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ. Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию. Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями «Положения об оформлении текстовых документов». Наличие проверенного и защищенного отчета по производственной практике	

4 Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК

4.1 Типовые задания для оценки освоения МДК.01.01

Задание 1: Подбор тура

Проверяемые результаты обучения: умение определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; знание структуры рекреационных потребностей, методов изучения и анализа запросов потребителя.

Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий.

Основная задача – проанализировать потребности клиента, подобрать турпродукт, удовлетворяющий данные потребности.

Задание 2: Особенности туристских регионов

Проверяемые результаты обучения: умение принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; знание особенностей и сравнительных характеристик туристских регионов и турпродуктов.

Текст задания: Проанализировать предложения крупнейших туроператоров и создать сравнительную характеристику туристских дестинаций.



Задание 3: Реклама турпродукта.

Проверяемые результаты обучения: умение разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; знание основ маркетинга и приемов маркетинговых исследований в туризме; видов рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий.

Текст задания: разработать рекламные материалы в соответствии с конкретными требованиями.

Задание 4: Особенности продаж индивидуальным и корпоративным клиентам.

Проверяемые результаты обучения: умение представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям.

Текст задания: разработать сравнительную характеристику продаж индивидуальным и корпоративным клиентам.

2.1. Типовые задания для оценки освоения МДК.01.02

Задание 1: База данных турпродуктов

Проверяемые результаты обучения: умение осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; знание различных видов информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правил и возможностей их использования; методов поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологии использования базы данных; статистики по туризму, профессиональной терминологии и принятых в туризме аббревиатур.

Текст задания: задание проводится в форме деловой игры, студенты получают карточки с заданием. Цель игры - составить базу данных турпродуктов в соответствии с заданием.

Задание 2: Взаимодействие с туроператором и клиентом.

Проверяемые результаты обучения: умение взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; знание требований российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации



туристского продукта и законодательных основ взаимодействия турагента и туроператора.

Текст задания: задание проводится в форме деловой игры, студенты получают карточки с заданием. Цель игры – договориться об условиях сотрудничества с туроператором и составить рекомендации для агентов по процессу взаимодействия с клиентом.

Задание 3: Бронирование турпродукта.

Проверяемые результаты обучения: умение осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; знание информационных технологий и профессиональных пакетов программ по бронированию.

Текст задания: составить сравнительную таблицу программ по бронированию различных туроператоров.

Задание 4: Документационное обеспечение деятельности.

Проверяемые результаты обучения: умение оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; 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; знание характеристик турпродукта и методик расчета его стоимости; правил оформления деловой документации; правил изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; перечня стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; перечня стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; требований консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.

Текст задания: задание проводится в форме деловой игры, студенты получают карточки с заданием. Цель игры – подобрать для клиента тур,



проконсультировать клиента о визовых особенностях дестинации и провести документационное оформление.

5 Оценка по учебной и (или) производственной (по профилю специальности) практике

5.1 Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

5.1.1 Учебная практика

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, ПО, У)
<ol style="list-style-type: none">1. Знакомство с правилами прохождения учебной практики2. Инструктаж по охране труда, противопожарной безопасности3. Изучить основные организации, осуществляющие контроль в сфере туризма4. Анализ рекламных материалов туристского рынка5. Ознакомиться как оформляется турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)6. Ознакомиться со странами, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации7. Ознакомление в оформлении турпакета (заключение договора реализации туристического продукта, оформление туристической путевки)	ПК 1.1 - ПК 1.7 ОК 1 - ОК 9

5.1.2 Производственная (по профилю специальности) практика:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, ПО, У)
<ol style="list-style-type: none">1. Разработка рекламной политики ТА.2. Изучение турпродукта и презентация его потребителю3. Взаимодействие с ТО по продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники4. Подготовка документов туриста на визу.5. Подготовка турпакета для туриста.6. Консультация потребителей по вопросам выданных документов на тур.	ПК 1.1 - ПК 1.7 ОК 1 - ОК 9



5.2 Форма аттестационного листа

(Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной/производственной (по профилю специальности) практики)

1. ФИО обучающегося, № группы, специальность _____

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес _____

3. Время проведения практики _____

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики:

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Дата

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

**6 Контрольно-оценочные материалы для экзамена
(квалификационного)**

I. ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» по специальности СПО *43.02.10 Туризм*



II. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

IIa. УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания/пакетов заданий для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Время выполнения каждого задания: 60 мин.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: интерактивная доска; компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

IIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Воспроизведение способов выявления спроса и их применение на практике	
ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	В соответствии с запросом информирует потребителя о туристских продуктах, услугах, входящих в тур, стоимости тура, особенностях размещения и туристских дестинаций	
ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Правильно воспроизводит основные способы реализации и продвижения турпродукта	
ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Правильно рассчитывает цену на турпродукт и его составляющие	
ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Правильно осуществляет заполнение бланков документации. Формулирует особенности оформления турпакета в зависимости от	



	предложенного направления	
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Точно воспроизводит требования к оформлению виз. Заполняет необходимую документацию	
ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Правильно осуществляет заполнение документов строгой отчетности	
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Наличие положительных отзывов в аттестационном листе по итогам практик. Участие в студенческих конференциях, конкурсах и т.п. (сертификаты, дипломы, публикации). Участие в профессиональных олимпиадах (сертификаты, дипломы, публикации)	
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Рациональность планирования и организации деятельности по предоставлению туроператорских услуг	
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Выбор рациональных способов разрешения конфликтных ситуаций. Решение смоделированной нестандартной ситуации по предотвращению возможных рисков для жизни, здоровья, финансового благополучия потребителя в соответствии с алгоритмом	
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Рациональное выполнение требований к организации поиска партнеров для формирования и продвижения турпродукта в соответствии с запросом потребителя.	
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные	Рациональность и аргументированность использования ИКТ в ситуации	



технологии профессиональной деятельности	в	оказания услуги. Выполнение профессиональных задач с использованием современного программного продукта	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	в	Рациональное выполнение требований к организации и проведению маркетингового исследования, к поиску поставщиков услуг	
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.		Аттестационный лист по итогам прохождения практики	
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации		Проявление активности и инициативности в выборе кружков, секций, НСО, курсов, семинаров (наличие подтверждающих документов). Наличие документов, подтверждающих получение дополнительного образования. Осуществление учебно-исследовательской деятельности (наличие подтверждающих документов)	
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	в	Обоснованность методов и приемов реализации туристских услуг со ссылками на используемую технологию, современную литературу. Интернет-ресурсы и профессиональные периодические издания (не более 3-летней давности)	

Информационное обеспечение

Основные печатные издания:

Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855504>

Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС

014917-2. - Текст : электронный. - URL:
<https://znanium.com/catalog/product/1209851>

Основные электронные издания:

www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии
www.tourdom.ru – профессиональный туристический портал
www.tourinfo.ru – официальный сайт газеты «Тури́нфо»

Дополнительные источники:

Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476733>