



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.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ 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>Лаптева Е.В.</i>

ФОС согласован и одобрен руководителем ШССЗ:

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

ФОС согласован и одобрен представителем работодателей:

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



1. Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Предоставление туроператорских 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».

2. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.03.01 Технология и организация туроператорской деятельности	Дифференцированный зачет	оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ
МДК.03.02 Маркетинговые технологии в туризме	Другие формы контроля	оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ
Учебная практика	Дифференцированный зачет	-
Производственная практика	Дифференцированный зачет	-
Экзамен (квалификационный)		

3. 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 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Соблюдение алгоритма при организации и проведении маркетингового исследования
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	Соответствие технологии формирования туристического продукта. Оформление в соответствии с ГОСТом документов (технологической карты, маршрутной карты, информационного листа)

	<p style="text-align: center;">ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p style="text-align: center;">СК РГУТИС _____</p>
---	--	--

<p>ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта</p>	<p>Соблюдение технологии расчета стоимости турпродукта</p>
<p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта</p>	<p>Соответствие партнеров по реализации туристического продукта и формы взаимодействия с ними характеристикам турпродукта</p>

Общие компетенции	Показатели оценки результата
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<p>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)</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>Рациональность планирования и организации деятельности по предоставлению туроператорских услуг</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>Выбор рациональных способов разрешения конфликтных ситуаций. Решение смоделированной нестандартной ситуации по предотвращению возможных рисков для жизни, здоровья, финансового благополучия потребителя в соответствии с алгоритмом</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>Рациональное выполнение требований к организации поиска партнеров для формирования и продвижения турпродукта в соответствии с запросом потребителя</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Рациональность и аргументированность использования ИКТ в ситуации оказания услуги. Выполнение профессиональных задач с использованием современного программного продукта</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Рациональное выполнение требований к организации и проведению маркетингово исследования, к поиску поставщиков услуг</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	<p>Аттестационный лист по итогам прохождения практики</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного</p>	<p>Проявление активности и инициативности в выборе кружков,</p>

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

развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	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)
ПК3.1 ПК3.2 ПК3.3 ПК3.4 ОК1-ОК9	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	

	<p style="text-align: center;">ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p style="text-align: center;">СК РГУТИС _____</p>
--	--	--

	<p>Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов. Наличие проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля</p>	
--	---	--

4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК

4.1. Типовые задания для оценки освоения МДК.03.01

Задание 1: Подбор тура.

Проверяемые результаты обучения: умение работать с запросами клиентов, в том числе иностранными; использовать каталоги и ценовые предложения; работать с заявками на бронирование туров; знание правил бронирования туров.

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

Основная задача – подобрать по каталогам тур, соответствующий определенным параметрам, заполнить документацию по бронированию туров.

Задание 2: Документооборот.

Проверяемые результаты обучения: умение работать с информационными и справочными материалами; вести документооборот с использованием информационных технологий.

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

Основная задача – описать какие элементы электронного документооборота необходимо использовать в каждом случае.

Задание 3: Создание тура.

Проверяемые результаты обучения: умение составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; составлять турпакеты с использованием иностранного языка; знание планирования программ турпоездки; основных правил и методик составления программ туров.

Текст задания: на основе исходной информации по виду туризма и сегменту рынка составить тур, в том числе на иностранном языке.

Задание 4: Оформление документов.

Проверяемые результаты обучения: умение оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; оформлять страховые полисы; знание правил оформления документов при работе с



консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями.

Текст задания: оформить необходимую документацию в соответствии с ситуацией.

Задание 5: Решение возникающих в туре проблем.

Проверяемые результаты обучения: умение анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы.

Текст задания: проанализировать конкретные ситуации, дать рекомендации по предотвращению подобных случаев.

Задание 6: Расчёт себестоимости и цены тура.

Проверяемые результаты обучения: умение рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; знание методик расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; методик расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта.

Текст задания: В соответствии с исходными данными произвести расчет себестоимости и цены тура.

Задание 7: Агентский договор.

Проверяемые результаты обучения: умение работать с агентскими договорами; знание методики создания агентской сети и содержание агентских договоров.

Текст задания: проанализировать конкретный агентский договор, внести в него коррективы.

Задание 8: Работа с турагентом.

Проверяемые результаты обучения: умение предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; знание правил расчетов с турагентствами и способы их поощрения.

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

Основная задача – подобрать для турагента метод поощрения и рассчитать комиссионное вознаграждение.

4.1.1. Курсовое проектирование

Примерная тематика курсовых работ

1. Организация и технология образовательного выездного туризма в страну
2. Особенности планирования турпродукта для выездного туризма.



3. Особенности планирования турпродукта для внутреннего туризма.
4. Методика организации рекламных туров.
5. Особенности рекламы туристского продукта
6. Анализ деятельности ведущего международного туроператора на примере конкретной компании
7. Анализ сотрудничества операторов с гостиничными предприятиями.
8. Разработка программы выездного развлекательного тура .
9. Событийный туризм как средство развития выездного и внутреннего туризма.
10. Организация и технология событийного тура
11. Организация и технология экологического тура
12. Методика работы со справочными и информационными материалами по транспорту
13. Профессиональная этика работников туристского бизнеса.
14. Анализ договорных отношений туроператоров с поставщиками услуг.
15. Специфика норм общения с иностранными клиентами и агентами.
16. Анализ профиля туроператоров
17. Методы стимулирования потребителей туристского продукта
18. Методика расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания и методикой расчета себестоимости турпакета, определения цены турпродукта.
19. Правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями и государственными организациями.
20. Правила оформления документов при работе со страховыми компаниям..
21. Основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта.
22. Организация и технология делового выездного туризма в страну
23. Анализ принципов и методов государственного регулирования туристской деятельности в РФ.
24. Правила работы на специализированных туристических выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках.
25. Разработка программы экскурсионно-познавательного тура для для иностранных туристов.
26. Методы работы с базами данных и методикой работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту.
27. Этапы планирования программ экскурсионных турпоездов.
28. Основные правила и методика составления программ туров.



29. Правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями.

30. Способы устранения проблем, возникающих во время тура.

31. Анализ ресурсов выбранной дестинации.

32. Основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта.

33. Правила расчетов с турагентами и способы их поощрения

34. Техника эффективного делового общения, протокол и этикет

4.2. Типовые задания для оценки освоения МДК.03.02.

Задание 1: Проведение маркетингового исследования.

Проверяемые результаты обучения: умение осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами: проводить анализ деятельности других туркомпаний; знание методов работы с базами данных.

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

Основная задача – Провести маркетинговое исследование по конкретному вопросу и составить по нему отчет.

Задание 2: Выставочная деятельность турфирмы.

Проверяемые результаты обучения: умение работать на специализированных выставках с целью организации презентации, распространения рекламных материалов и сбора информации; консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; знание методики работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту.

Текст задания: При посещении специализированной выставки собрать информацию по заданной стране, проанализировать и составить презентацию. Защитить данную презентацию на практическом занятии.

Задание 3: Деловое общение.

Проверяемые результаты обучения: умение использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках; знание техники эффективного делового общения, протокола и этикета; специфики норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Текст задания: ролевая игра - тренинг делового общения в различных предложенных ситуациях.



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 практики.2. Инструктаж по охране труда, противопожарной безопасности.3. Рассмотреть виды рекламного продукта.4. Ознакомиться с правилами работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках.5. Изучить способы обработки статистических данных.6. Ознакомиться с методами работы с базами данных и методикой работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту.7. Ознакомиться с планированием программ турпоездов.8. Изучить основные правила и методику составления программ туров.9. Рассмотреть правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями.10. Ознакомиться со способами устранения проблем, возникающих во время тура.11. Ознакомиться с методиками расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания и методикой расчета себестоимости турпакета, определения цены турпродукта.12. Ознакомиться с методикой создания агентской сети и содержание агентских договоров.13. Изучить основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта.14. Изучить методику организации рекламных туров.15. Изучить правила расчетов с турагентами и способы их поощрения.16. Изучить основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований.17. Изучить технику проведения рекламной кампании.18. Изучить методику формирования содержания и	<p>ПК 3.1-ПК 3.4</p> <p>ОК 1-ОК 9</p>

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

<p>выбора дизайна рекламных материалов. 19. Изучить технику эффективного делового общения, протокол и этикет. 20. Изучить специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами</p>	
--	--

5.1.2. Производственная (по профилю специальности) практика:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, ПО, У)
Разработка плана и организация маркетингового исследования для создания нового продукта	ПК 3.1, ПК 3.5, ОК.4, ОК.9, У.1
Составление программ тура и турпакета	ПК 3.2, ОК.1, ОК.2, У.3,
Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	ПК 3.4, ОК.3, ОК.6, У.4, У.8
Разработка стратегии ценообразования на туристский продукт	ОК.1, ОК.5, У.4, У.11, У.12
Расчет стоимости тура	ПК 3.3, У.3, У.12



6. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)¹

I. ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг» по специальности СПО 43.02.10 *Туризм*

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

IIIa. УСЛОВИЯ

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

Время выполнения каждого задания: 20 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.

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК3.1 ПК3.2 ПК3.3 ПК3.4	Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного	

Задания к Э(к). формируются 3 способами:

1. *Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.*

2. *Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.*

3. *Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.*

ОК.1-ОК.9	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 проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля	
------------------	---	--

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 978-5-16-014917-2. - 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 «Турифо»

Дополнительные источники:

Рыжиков, С. Н. Курсовая работа в профессиональной образовательной организации СПО : учебно-методическое пособие / С.Н. Рыжиков. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 345 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/967870. - ISBN 978-5-16-014172-5. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1209809>

Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования /

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

С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. —
(Профессиональное образование).