

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм
(базовая подготовка)
Форма обучения – очная

Першина Н.В. Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг для студентов специальности 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, N 474.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Першина Наталья Валентиновна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	5
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7

1.1. Область применения программы.

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 – Туризм.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – специалист по туризму.

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Практический опыт
ОК1. - ОК9. ПК 1.1. - ПК 1.7.	У1 - определять и анализировать потребности заказчика; У2 - выбирать оптимальный туристский продукт; У3 - осуществлять поиск актуальной информации о	31 - структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; 32 - требования российского законодательства к	ПО1 - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; ПО2 - проведения сравнительного анализа предложений

	<p>туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</p> <p>У4 - составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</p> <p>У5 - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</p> <p>У6 - осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</p> <p>У7 - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;</p> <p>У8 - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;</p> <p>У9 - разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;</p> <p>У10 - представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</p> <p>У11 - оперировать актуальными данными о</p>	<p>информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</p> <p>33 - различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</p> <p>34 - методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>35 - технологии использования базы данных;</p> <p>36 - статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</p> <p>37 - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</p> <p>38 - основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</p> <p>39 - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</p> <p>310 - характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</p> <p>311 - правила оформления деловой документации;</p> <p>312 - правила изготовления,</p>	<p>туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;</p> <p>ПО3 - взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</p> <p>ПО4 - и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</p> <p>ПО5 - оказания визовой поддержки потребителю;</p> <p>ПО6 - оформления документации строгой отчетности;</p>
--	--	--	---

	<p>туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</p> <p>У12 - оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</p> <p>У13 - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</p> <p>У14 - приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</p> <p>У15 - принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</p> <p>У16 - предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>У17 - консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</p> <p>У18 - доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.</p>	<p>использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</p> <p>313 - перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</p> <p>314 - перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</p> <p>315 - требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>316 - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</p>	
--	--	--	--

№ п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количество вариантов, заданий и т.п.)
Разделы профессионального модуля			
1	МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта. Промежуточная аттестация – контрольная работа, зачет (2,3 семестр).	У1 – У18, 31 – 316, ОК1- ОК9, ПК1.1- ПК1.7. ПО1 – ПО6	Опрос, тесты (94 теста, 2 варианта), письменные работы, практические задания, творческие задания. Устный опрос по вопросам к зачету (36 вопроса), практические задания (12).
2	МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности. Промежуточная аттестация – зачет (3 семестр).		Опрос, тесты (52 теста, 2 варианта), письменные работы, практические задания. Устный опрос по вопросам к зачету (36 вопросов), практические задания (10).
3	УП 01.01 Технология турагентской деятельности Промежуточная аттестация – зачет (2 семестр).		Экспертное наблюдение в процессе занятия. Практические задания. Проверка отчета по практике.
4	ПП 01.01 Организация турагентской деятельности. Промежуточная аттестация – зачет (3 семестр).		Экспертное наблюдение в процессе занятия. Проверка отчета по практике. Контрольные вопросы (71), практические задания (27), презентация. Проверка отчета по практике, документации, оценка выполнения работ и заданий по практике, контрольные вопросы, (28).
5	Промежуточная аттестация – ПМ.01.ЭК – квалификационный экзамен (3 семестр).		Устный опрос по вопросам квалификационного экзамена (58 вопросов и заданий).

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация – ПМ.01.ЭК – квалификационный экзамен (3 семестр).	У1 – У18, 31 – 316, ОК1- ОК9, ПК1.1- ПК1.7. ПО1-ПО6
--	---

Вопросы и задания квалификационного экзамена по дисциплине МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта

1. Индустрия туризма: основные понятия и структура.
2. Состояние и перспективы развития мирового рынка туристских услуг.
3. Развитие сферы туризма в России.
4. Услуги туристской индустрии как продукт, их виды, качество и особенности.
5. Жизненный цикл туристского продукта и этапы его разработки.
6. Формирование сбытовой сети туроператора.
7. Сбытовая деятельность турагента.
8. Роль менеджера турагентства в реализации процесса эффективной продажи турпродукта.
9. Потребители туристских услуг и их потребительское поведение.
10. Процесс маркетингового исследования.
11. Изучение потребителей туристских услуг.
12. Реклама туристских услуг: понятие, виды, разработка.
13. Public Relations в индустрии туризма.
14. Формирование фирменного стиля предприятий индустрии туризма.
15. Выставочно-ярмарочная деятельность в туристской индустрии.
16. Технология осуществления личной продажи турпродукта.
17. Редкие и особые формы продвижения туристских услуг.
18. Расчет стоимости тура.
19. Разработка анкеты маркетингового исследования потребителей в сфере туризма.
20. Заполнение брифа на разработку рекламной кампании для турфирмы г. Тобольска.
21. Разработка слогана и логотипа турфирмы.
22. Разработка программы продвижения турпродукта.
23. Разработайте рекламу новой турфирмы.
24. Проведите анализ конкурентов турфирмы.

Вопросы квалификационного экзамена по дисциплине МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности

1. Турагентская деятельность в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
2. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта в РФ.
3. Государственные стандарты РФ о деятельности турагентств.
4. Понятие, функции и виды турагентств.
5. Выбор турагентом туроператора. Формы взаимодействия турагентов и туроператоров.
6. Варианты ценообразования в турагентской деятельности.
7. Особенности продажи по телефону.
8. Особенности работы с клиентами разных психологических типов.
9. Урегулирование конфликтных ситуаций.
10. Формирование лояльности клиентов турфирмы.
11. Понятие и виды информации в сфере туризма.

12. Обеспечение туриста информацией о турпродукте.
13. Договор о реализации турпродукта.
14. Туристская путевка и документы, выдаваемые туристу для совершения путешествия.
15. Виды программного обеспечения в туризме.
16. Использование информационных ресурсов Интернет и электронных туристских каталогов в деятельности турагентств.
17. Понятие и виды виз.
18. Порядок выдачи виз в РФ.
19. Правила изготовления, использования и хранения бланков строгой отчетности.
20. Организация расчетов за турпродукт.
21. Создание туристской фирмы.
22. Обслуживание туристов в местах дестинации.
23. Франчайзинг в турагентской деятельности.
24. Разработка плана по созданию турагентства.
25. Сформулируйте 5 вопросов для определения запросов и потребностей клиентов менеджером турагентства.
26. Заполните раздел 1 заявки на бронирование турпродукта.
27. Заполните разделы 2.1-2.3 заявки на бронирование турпродукта.
28. Заполните разделы 2.4-2.5 заявки на бронирование турпродукта.
29. Заполните разделы 2.6-2.8 заявки на бронирование турпродукта.
30. Заполните разделы 3-4 заявки на бронирование турпродукта.
31. Заполните Сведения о турагенте в приложении 2 к договору о реализации турпродукта.
32. Заполните Информацию о туроператоре в приложении 2 к договору о реализации турпродукта.
33. Заполните сведения об организации, предоставляющей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора в приложении 2 к договору о реализации турпродукта.
34. Проведите анализ бизнес-партнеров турфирмы.

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Экзамен квалификационный по профессиональному модулю проводится только после успешного освоения всех его элементов (успешного прохождения промежуточной аттестации по ним): МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта, МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности, УП 01.01 Технология турагентской деятельности, ПП 01.01 Организация турагентской деятельности.

Квалификационный экзамен проводится в устной форме по билетам. При его проведении предполагается выявление, как знаний теоретических вопросов, так и сформированных умений и практического опыта обучающихся в процессе выполнения практических заданий. Также в процессе квалификационного экзамена проверяется освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций. Экзаменационный билет содержит один теоретический вопрос и одно практическое задание. Экзаменационной комиссией принимается решение об освоении студентами вида профессиональной деятельности «Предоставление турагентских услуг». По итогам сдачи экзамена ставится оценка «освоено» / «не освоено». В качестве критерия оценивания знаний студентов при сдаче экзамена выбрана следующая система:

«Освоено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; владеет основными терминами и понятиями изученных курсов; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт; правильно выполнил и объясняет выполнение практического

задания; освоил все общие и профессиональные компетенции по модулю или в основном освоил.

«Не освоено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изучения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курсов или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные вопросы или отсутствие ответов; не выполнил или неправильно выполнил практическое задание, демонстрирует не освоенность всех общих и профессиональных компетенций по модулю.