

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.11.2022 17:48:59
Уникальный программный ключ:
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»
Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДЕНО
Заместителем директора филиала
Шитиковым П.М.
РАЗРАБОТЧИК
Першина Н.В.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПМ.01. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
рабочая программа дисциплины для обучающихся по 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, 2022.

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, 2022

© Першина Наталья Валентиновна, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	5
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА	7

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена. Дисциплина является профессиональным модулем ПМ.01 Предоставление турагентских услуг.

1.3. 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.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

Программа профессионального модуля может быть использована в профессиональной подготовке по квалификации специалист по туризму.

Код ПК	Практический опыт	Умения	Знания
ПК	ОП1 - выявления и анализа	У1 - определять и анализировать	З1 - структуру рекреационных потребностей, методы

<p>1.1. - ПК 1.7, ПК 3.1, ПК 3.2.</p>	<p>потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; ОП2 - проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; ОП3 - взаимодействия туроператорами по реализации продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; ОП4 - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; ОП5 - оказания визовой поддержки потребителю; ОП6 - оформления документации строгой отчетности;</p>	<p>потребности заказчика; У2 - выбирать оптимальный туристский продукт; У3 - осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); У4 - составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; У5 - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; У6 - осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; У7 - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; У8 - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; У9 - разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; У10 - представлять</p>	<p>изучения и анализа запросов потребителя; 32 - требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; 33 - различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; 34 - методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; 35 - технологии использования базы данных; 36 - статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; 37 - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; 38 - основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме; 39 - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; 310 - характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; 311 - правила оформления деловой документации; 312 - правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; 313 - перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</p>
---	---	---	--

	<p>турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</p> <p>У11 - оперировать актуальными данными о 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</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>
--	--	--

		стран.	
--	--	--------	--

Показатели оценки сформированности ОК

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> - обоснование выбора профессии; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда; - определение положительных и отрицательных сторон профессии; - определение перспектив развития в профессиональной сфере.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений; - выстраивание плана (программы) деятельности; - выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимися ресурсами; - прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей; - анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона); - оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации; - выбор способов и средств осуществления деятельности в стандартных и нестандартных ситуациях с учетом определенных факторов; - определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности; - предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта; - принятие ответственности за принятое решение.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - владение методами и способами поиска информации; - осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач; - классифицирует и обобщает информацию; - оценивает полноту и достоверность информации.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - владение персональным компьютером; - осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях; - использование программного обеспечения в решении профессиональных задач; - использование средств ИТ для обработки и хранения информации; - создание презентации в различных формах.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<p>осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач;</p> <p>владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями;</p> <p>владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи;</p> <p>- составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями.</p>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<p>- выполнение управленческих функций;</p> <p>- организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями;</p> <p>- осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами;</p> <p>- проявление ответственности за деятельность членов команды;</p> <p>- использование различных приемов контроля качества выполнения заданий.</p>
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<p>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития;</p> <p>- владение навыками самоорганизации и применение их на практике;</p> <p>- составление программы саморазвития, самообразования;</p> <p>- составление плана повышения квалификации;</p> <p>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития.</p>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<p>- владение навыками адаптации в новых ситуациях;</p> <p>- умение внедрять инновационные методы работы, новые технологии профессиональной деятельности.</p>

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ 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 количества вариантов, заданий и т.п.)
Разделы профессионального модуля			
1	МДК.01.01. Технология продаж и		Опрос, тесты (94 теста, 2 варианта), письменные

	продвижения турпродукта. Промежуточная аттестация – контрольная работа, зачет (2,3 семестр).		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).	ОП1 – ОП6, У1 – У18, 31 – 316, ОК1-ОК9, ПК1.1-ПК1.7, ПК3.1, ПК3.2.	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).	ПО1-ПО6, У1 – У18, 31 – 316, ОК1- ОК9, ПК1.1-ПК1.7, ПК3.1, ПК3.2.
--	---

**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.