



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Протокол № 8 от «19» января 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования – программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности: *43.02.16 Туризм и гостеприимство*
Квалификация: *специалист по туризму и гостеприимству*
год начала подготовки: 2026

Разработчики:


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

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

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

Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	должность, ФИО
<i>Заведующий отдела культурно-исторического наследия и развития туризма в Комитете по культуре и туризму Администрации г.о. Подольск</i>	<i>Морозова В.Ю.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 2

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля**

- 2 Структура и содержание профессионального модуля**


- 3 Методические указания по проведению практических
 занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической
 подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**

- 4 Фонд оценочных средств профессионального модуля**

- 5 Фонд оценочных средств для аттестации по модулю**

- 6 Условия реализации профессионального модуля**

- 7 Информационное обеспечение реализации программы
 профессионального модуля**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 3

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций


Код	Наименование общих компетенций
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 правовой и 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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 А	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> – координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
-------------------------	---

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 4</i>

уметь	<ul style="list-style-type: none"> – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных.
знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 729 часа

в том числе в форме практической подготовки – 247 часов

Из них на освоение МДК 02.01 – 198 часов; МДК 02.02 – 270 часов; МДК 02.03 – 81 час.

в том числе самостоятельная работа – 33 часа.

практики, в том числе учебная – 72 часа;


производственная – 108 часа.

Промежуточная аттестация – 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»


2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	в т.ч. в форме практической.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК			Практики		
					В том числе					
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производст.	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	198	35	178	70	20				
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	270	32	260	130	10				
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 02.03 Контроль качества обслуживания туристов	81		78	26	3				
	Учебная практика	72	72	72				72		
	Производственная практика	108	108	108						108
	Всего:	729	247	696	226	33	12	72		108


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 6

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг


Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		
МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг		
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	20
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	Анализ профиля туроператоров	6
	Изучение технологии оформления договоров	8
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	6
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	8
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	30
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	
	Свойства и цели турпродукта	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 7


	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов Выбор схемы работы в дестинации Основные правила и методика составления программ туров Расчет стоимости тура В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	10
	Определение базовых услуг по заданным показателям	6
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	6
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание Теоретические аспекты оформления и обработки заказов Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. В том числе практических занятий и лабораторных работ	20
	Мониторинг предложений туроператоров.	8
	Анализ систем бронирований туроператоров.	6
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	6
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 - Ознакомление с единым Федеральным реестром туроператоров. - Выявление в СМИ, электронных изданиях и анализ предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором в соответствии с законодательством РФ. Ответственность ТО перед туристом. - Характеристика отельного бренда - Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах. - Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов - Составление программы экскурсионного обслуживания в России и за рубежом для российских туристов - Особенности страхования туристов - Визовое сопровождение туристов - Разработка программы туристского обслуживания	18
	Курсовая работа (проект)	38

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 8


Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг		
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание	66
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Анализ профиля турагентов	20
	Изучение технологии оформления договоров	20
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	20
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	20
	Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание
Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.		
Профессиональная этика работников туроператорской компании		
Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.		
Использование каталогов и ценовых предложений		
Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме		
В том числе практических и лабораторных занятий		
Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.		20
Деловая игра «Основы делового общения».	20	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 9

	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	10
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2 - Ознакомление с общероссийским генеральным реестром туристических агентств. - Выявление в СМИ, электронных изданиях и анализ предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентов в соответствии с законодательством РФ. Ответственность ТА перед туристом. - Характеристика отельного бренда. - Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах. - Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов. - Составление программы экскурсионного обслуживания в России и за рубежом для российских туристов. - Особенности страхования туристов. - Визовое сопровождение туристов. - Разработка программы туристского обслуживания		10
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	
	Организация контроля качества обслуживания	
	Понятие и сущность сервиса	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	
	Организация контроля качества	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	4
Определение проблем контроля качества услуг	4	
Составление комплексной системы менеджмента качества	6	
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	24
	Основные методы оценки качества обслуживания	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 10

	Особенности обеспечения качества услуг Система оценки качества обслуживания Формы и методы оценки качества услуг В том числе практических и лабораторных занятий	
	Проведение оценки эффективности предприятия	4
	Составление характеристики предприятия	4
	Определение показателей качества обслуживания	4
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3 1. Предприятия сферы обслуживания. 2. Формы организации обслуживания. 3. Этапы обслуживания клиентов. 4. Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности. 5. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов. 6. Конфликты и пути их разрешения. 7. Требования к профессиональному поведению работника на предприятии. 8. Контроль и оценка качества обслуживания. 9. Мониторинг качества обслуживания. 10. Управление качеством обслуживания клиентов.		3
Учебная практика Виды работ - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов.		72

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 11

- Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям	
Производственная практика Виды работ - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта	108
Промежуточная аттестация	12
Всего	741



3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных средств компьютерной графики, мультимедиа, коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать эти навыки на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практических работ, практической подготовки.

3.1. Тематика и содержание практических занятий

Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности

Содержание: Анализ профиля туроператоров

Изучение технологии оформления договоров

Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру

Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором

Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта

Содержание: Анализ ресурсов выбранной дестинации

Определение базовых услуг по заданным показателям

Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов

Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов

Содержание: Мониторинг предложений туроператоров.

Анализ систем бронирований туроператоров.

Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом


Тема 2.1. Основы турагентской деятельности

Содержание: Анализ профиля турагентов

Изучение технологии оформления договоров

Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру

Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 13

Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме

Содержание: Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.

Деловая игра «Основы делового общения».

Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».

Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии

Содержание: Разработка контроля качества обслуживания на предприятии

Определение проблем контроля качества услуг

Составление комплексной системы менеджмента качества

Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии

Содержание: Проведение оценки эффективности предприятия

Составление характеристики предприятия

Определение показателей качества обслуживания


3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 – выполняется в виде презентаций, докладов и т.п.

- Ознакомление с единым Федеральным реестром туроператоров.
- Выявление в СМИ, электронных изданиях и анализ предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором в соответствии с законодательством РФ. Ответственность ТО перед туристом.
- Характеристика отельного бренда
- Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах.
- Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов
- Составление программы экскурсионного обслуживания в России и за рубежом для российских туристов
- Особенности страхования туристов
- Визовое сопровождение туристов
- Разработка программы туристского обслуживания

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2 - выполняется в виде презентаций, докладов и т.п.

- Ознакомление с общероссийским генеральным реестром туристических агентств.
- Выявление в СМИ, электронных изданиях и анализ предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентов в соответствии с законодательством РФ. Ответственность ТА перед туристом.
- Характеристика отельного бренда.
- Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах.
- Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов.
- Составление программы экскурсионного обслуживания в России и за рубежом для российских туристов.
- Особенности страхования туристов.
- Визовое сопровождение туристов.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 14</i>

- Разработка программы туристского обслуживания

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3- выполняется в виде презентаций, докладов и т.п.

1. Предприятия сферы обслуживания.
2. Формы организации обслуживания.
3. Этапы обслуживания клиентов.
4. Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности.
5. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.
6. Конфликты и пути их разрешения.
7. Требования к профессиональному поведению работника на предприятии.
8. Контроль и оценка качества обслуживания.
9. Мониторинг качества обслуживания.
10. Управление качеством обслуживания клиентов.

4. Фонд оценочных средств профессионального модуля

4.1. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 02.01	Другая форма контроля – 1 семестр Дифференцированный зачет – 2 семестр Курсовая работа – 2 семестр	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы
МДК 02.02	Другая форма контроля – 2,3 семестры Дифференцированный зачет – 4 семестр	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы
МДК 02.03	Дифференцированный зачет – 3 семестр	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы
Учебная практика	Дифференцированный зачет – 3 семестр	-
Производственная практика	Дифференцированный зачет – 4 семестр	-
Промежуточная аттестация – квалификационный экзамен – 4 семестр		

4.2. Результаты освоения профессионального модуля

Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

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

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике 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
ПК 2.2. Координировать	Экспертное наблюдение за выполнением работ на



работу по реализации заказа	практике Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями
-----------------------------	---

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике 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.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения



учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности

4.3. 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 колледжа 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.

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 2.1 ПК 2.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	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 проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля	



4.4. Требования к курсовому проекту как части аттестации

Курсовой проект (работа) предусмотрена в рамках МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг – в объеме 38 часов.

Форма промежуточной аттестации – защита проекта (работы) – дифференцированный зачет – 2 семестр.

4.5. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

4.5.1 Типовые задания для оценки освоения МДК 02.01, МДК 02.02, МДК 02.03

Задания на проверку компетенций:

**ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
(включают ОК01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09)**

Тест по ГиОТД № 1А

1. К основным туристским услугам относятся:

- а) включенные в договор и оплаченные посетителем турфирмы
- б) оплаченные в момент потребления во время путешествия или в месте пребывания

2. Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией:

- а) туристских товаров
- б) туристских услуг
- в) туристского продукта

3. Что такое «отстойный» рейс?

- а) рискованный рейс б) устаревший рейс в) разовый чартер

4. Что такое «мягкий блок»?

- а) повышенная комфортность
- б) текущее бронирование без предоплаты
- в) авиабилеты на пиковые даты

5. Что такое «жесткий блок»?

- а) экономичные условия перевозки
- б) 100%-ная предоплата авиабилетов
- в) авиарейс без питания на борту

6. Стандартные виды питания на туре: укажите лишнее

- а) НВ б) FB в) ВВ г) All inclusive д) без питания

7. Что такое «шведский стол»?

- а) традиционное питание в Швеции
- б) то же, что и буфет
- в) форма подачи блюд в Скандинавских странах

8. Что означает обслуживание «Табльдот»?

- а) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню
- б) обслуживание по единому меню
- в) свободный выбор выставленных на общий стол блюд

9. Что такое «поставщики услуг»?

- а) каналы продвижения турпродукта
- б) каналы реализации турпродукта
- в) предприятия и организации, принимающие участие в организации обслуживания туристов.

10. Что такое «форс-мажорные обстоятельства»?

- а) отказ от исполнения условий договора любой из сторон
- б) обстоятельства непреодолимой силы
- в) неспособность одной из сторон осуществить условия клиентского соглашения

11. Язык оформления международных соглашений:

- а) русский язык
- б) государственные языки сторон соглашения



- в) приемлемый третий язык
г) двуязычное соглашение – на русском языке и языке, выбранном партнером
12. Укажите, какой из документов фирмы прекратил свое действие с 01.01.2007 г.?

- а) свидетельство о постановке на налоговый учет
б) государственное свидетельство о регистрации туристской фирмы
в) лицензия на оказание туристских услуг

13. Программа обслуживания – это ...

- а) расписание авиа и авто перевозок на туре
б) комплекс досуговых услуг на туре
в) набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с тематикой тура, заранее оплаченный и расписанный по времени проведения тура

14. Виза – это

- А) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
Б) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
В) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне
Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

15. Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80% - это соглашение с:

- а) автопредприятием б) гостиницей
в) авиа-предприятием г) музеем

16. Договор о текущем бронировании предполагает:

- а) более низкие тарифы
б) предоплату квоты мест
в) обычные тарифы на гостиничные места

17. Договор о квоте мест без гарантии заполнения – это ...

- а) договор между рецептивным и инициативным операторами
б) договор с отелем
в) договор с чартеродержателем

18. Дайте расшифровку вариантов питания:

- а) FB _____
б) HB _____
в) VB _____

19. Что значит обслуживание «А ля карт»?

- а) свободный выбор блюд из предлагаемого меню
б) обслуживание по единому меню, без права выбора блюд
в) свободный выбор поставленных на общий стол блюд

20. Вид страхования, способный защитить финансовые интересы фирмы:

- а) страхование от невыезда
б) страховка от неполучения визы
в) страхование профессиональной ответственности

Тест по ГиОТД № 2А

1. Туризм-это:

- А) временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных, и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;
Б) поездки с целью отдыха в другую местность;



В) перемещение людей в свободное время в целях получения удовольствия и отдыха, а также с возможностью дополнительного заработка.

2. Сколько типов предприятий входит в индустрию туризма:

А) 3; Б) 5; В) 8; Г) 6;

3. В каком году была принята Хартия Туризма:

А) 1975; Б) 1990; В) 1985;

4. Название самой влиятельной организации, занимающейся общими вопросами международного туризма:

А) ООН; Б) ВТО; В) НАТО.

5. Турагент - это турфирма, которая занимается:

А) формированием, продвижением и реализацией услуг (турпродукта);

Б) посредник, занимающийся продажей сформированных туроператором туров, действующий на основе посреднических договоров;

В) поставщик услуг туроператору.

6. Реклама туристского продукта наиболее эффективна:

А) в виде проспектов;

Б) путем участия в туристских выставках и ярмарках, радио и телевизионная реклама;

В) в виде рекламных листовок, распространяемых по почте.

7. Туроператор занимается тем, что:

А) формирует, продвигает и реализует продукт;

Б) занимается только созданием турпродуктов;

В) занимается продажей, сформированных турагентом туров.

8. Инициативный туроператор-это:

А) туроператор, отправляющий туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими туроператорами;

Б) туроператор на приеме, то есть комплекующий туры и программы обслуживания туристов с исполнением прямых договоров с поставщиками услуг.

9. Что означает аббревиатура ВВ:

А) размещение +завтрак;

Б) 2-х разовое питание. (завтрак+ужин);

В) 3-х разовое питание (завтрак+обед+ужин).

10. Ваучер-это:

А) комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов;

Б) документ, выданный туристской или транспортной компанией в подтверждении того, что турист оплатил конкретные виды услуг: проживание в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание, проезд на транспорте и является основанием для получения этого обслуживания;

В) комплекс мер, направленных на реализацию турпродукта.

11. При оказании туристских услуг фирма должна обеспечить:

А) приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.);

Б) совершенно безопасные условия проведения тура с исключением чрезвычайных ситуаций;

В) дифференцированный уровень риска, зависящий от конкретных условий тура.

12. Хостел - это:

А) разновидность гостиниц с небольшим набором услуг, мини-отель, где сдаются койко-места с удобствами на этаже. Это вид мини-отелей, с множественными номерами ориентирован на молодежь и клиентов, ищущих экономичное размещение;

Б) передвигающаяся гостиница-вагон;

В) гостиница для автотуристов.

13. Пансион как вид обслуживания включает:

А) трехразовое питание;

Б) размещение +трехразовое питание;



В) встречу и трансфер, размещение и трехразовое питание.

14. Чем отличаются между собой типы двухместных номеров: double и twin? (1 позиция)

а) по размеру помещения б) по количеству кроватей

в) по интерьеру помещения г) по уровню комфорта

15. Общегражданский заграничный паспорт – это

А) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

Б) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания

В) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой

Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

16. Договор о реализации турпродукта – это

А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг.

Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой

В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии

Г) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.

Тест по ТиОТД № 3А

1. Шенгенская виза – это

А) виза, действующая на территории шенгенской зоны, объединяющей более 24 европейских государств

Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию

В) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания

Г) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

2. Таможенный контроль – это

А) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.

Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию

В) совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения законодательства и международных договоров РФ

Г) совершение действий, свидетельствующих о том, что в ручной клади и сопровождаемом багаже физического лица нет товаров, подлежащих декларированию в письменном виде

3. Туристический ваучер – это

А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой

В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии

Г) документ, на основании которого выдается виза.

4. Страховой полис – это

А) номерной бланк строгой отчетности, выдаваемый туристу страховой компанией или от лица страховщика уполномоченной турфирмой

Б) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

В) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний

Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя

5. Памятка туристу – это



- А) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
Б) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя.
В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- 6. Приглашение – это**
А) документ, на основании которого выдается виза
Б) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
В) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя
- 7. Чартер – это**
А) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
Б) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
В) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс
Г) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами.
- 8. Агентский договор – это**
А) документ, предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя
Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
- 9. Обслуживание «a la cart» - это...**
А) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;
Б) обслуживание по единому для всех туристов меню без права выбора блюд;
В) свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание
Г) нет правильного ответа
- 10. Что относится к туроператорской деятельности в России?**
А) продвижение турпродукта;
Б) формирование турпродукта;
В) реализация турпродукта;
Г) иная деятельность.
- 11. В случае отказа агента от туристического продукта турфирма взимает с агента следующие штрафы при возврате:**
при отказе более чем за 30 дней от начала поездки
А) 0%
Б) 10%
В) 50%
Г) 75%

Тест по ТиОТД № 4А

1. Информационный листок – это...

- А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии



Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя.

2. Трансфер - это

- А) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
- Б) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
- В) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания.
- Г) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

3. Какие обстоятельства нельзя считать форс-мажорными

- А) тайфуны, землетрясения
- Б) хроническая болезнь туриста
- Г) пожары, наводнения
- Д) эпидемии, массовые заболевания

3. Кемпинг- это:

- А) Гостиница для длительного пребывания туриста и его автомобиля;
- Б) Лагерь для автотуристов;
- В) Путешествие на подводных лодках.

4.Дополнительные услуги – это:

- А) Услуги предлагаемые за дополнительную плату;
- Б) Услуги входящие в стоимость путевки;
- В) Трансфер.

5. Круизы – это:

- А) Организация морских и речных путешествий с посещением портовых городов разных стран;
- Б) Путешествия туристов на яхте;
- В) Переправка туристов с одного берега на другой.

6. Дети до 14-ти лет должны:

- А) Иметь собственный загранпаспорт;
- Б) Быть вписаны в загранпаспорт родителей;
- В) Все перечисленное.

7. Территория выделенная для уникальных, редких и типичных природных комплексов:

- А) Дестинация; Б) Заповедник; В) Заказник.

8. Гостиница это ...

- А) предприятие, предоставляющее услуги размещения;
- Б) предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома комплекс услуг, важнейшими среди которых являются услуги размещения и питания;
- В) предприятие, предоставляющее людям комплекс услуг;

9. В тур пакет входят...

- А) билеты
- Б) билеты и питание
- В) билеты, питание, проживания и трансфер

10. Что такое «шведский стол»?

- а) традиционное питание в Швеции
- б) тоже, что и буфет
- в) форма подачи блюд в Скандинавских странах

11. Стандартный размер чаевых в большинстве стран Европы, США и Канады?

- А) 5 % стоимости заказа
- Б) 2 % стоимости заказа
- В) 10 % стоимости заказа

12. По характеру и содержанию своей деятельности турфирма является:

- А) потребителем услуг;
- Б) исполнителем услуг;



В) посредником между потребителем и исполнителем услуг

13. Укажите три типа туризма:

- а) внутренний
- б) международный
- в) въездной
- г) выездной
- д) национальный
- е) туризм в пределах страны

14. Посетители, прибывшие в страну на круизном судне и ночующие на нем, относятся к:

- а) туристам
- б) экскурсантам

15. Групповой тур – это ...

- а) inclusiv tour
- б) package tour
- в) заказной тур

16. Пакет услуг (турпакет) – это ...

- а) набор туристской документации
- б) произведенный оператором турпродукт, состоящий из определенного набора услуг
- в) упаковка для рекламной продукции

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа (включают ОК01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

Тест по ГиОТД № 5Б

1. Что такое турпродукт?

2. Что такое трансфер?

3. Как называется самая первая турфирма в мире?

4. Вставьте пропущенные слова:

Факторы, определяющие направление развития туризма:

- А) демографические;
- Б) социальные;
- В)
- Г)
- Д) технологические;

5. Установите соответствие: страна – категория гостиниц:

А. Страна	1) Категоризация гостиниц
В. Россия	2) Система «корон»
С. Великобритания	3) Система «звезд»
Д. Греция	4) Система категорий
Е. Италия	5) Система букв



6. Установите соответствие: виды документов, выдаваемые туристам.

Виды документов	Документы, выдаваемые туристам
1. Обязательные 2. Дополнительные	А. Билеты на транспорт Б. Туристская путевка В. Договор на реализацию тура Г. Страховой полис Д. Ваучер Е. Памятка (информационный листок)

7. **Вставьте пропущенные слова:** при выезде ребенка за границу без родителей необходимо их _____, которое должно быть _____ и должно быть _____.

8. Поставщики услуг подбираются по

- а) региональному интересу
- б) _____
- в) виду туризма
- г) _____
- д) сегменту потребителей в возрастном, социальном и экономическом плане
- е) _____
- ж) рекомендации двух участников рынка

Тест по ГиОТД № 6В

Приведите расшифровку принятых сокращений в туризме

AB
ABF
ALL
APTS
Balcony
BB
BDR, BDRM
Beach view
Business
CB
CHD
City view
Connected rooms
DBL
DBL/PP
DBL+2CHD
DBL+CHD



De luxe
Dune view
Duplex
DUS
EX.BED
EXB
Executive suite, suite senior
Extra bed (или king size)
Family room
Family studio
FB
Garden view
HB
Honeymoon room
Inside view
Junior suite
KSB
Land view
Mountain view
New building
Ocean view
Park view
Pool view
President
QDPL
RO
ROH
SGL
SGL+2CHD
SGL+CHD
SSV
STD
Studio
Suite
Suite mini
Superior
SV
TRP
TRP/PP
TRPL



UAL
Английский завтрак
Расширенный завтрак
Американский завтрак
Континентальный завтрак

Тест по ТиОТД № 7Г

1. Рассчитайте себестоимость тура на 1-го туриста и цену путевки для конкретного покупателя.

Туристская фирма «Кито» организует тур в Калязин для группы 43 чел. На 3 дня. В стоимость тура входит: проживание в гостинице «Калязин»; 2-х разовое питание; экскурсионное обслуживание, трансфер; транспортное обслуживание.

Стоимость проживания для группы составляет – 127475 руб. в сутки, в стоимость проживания входит стоимость питания, которое составит на группу в сутки – 9786 руб. Экскурсия по городу осуществляется на арендованном турфирмой автобусом. Стоимость аренды автобуса в час – 7.000 руб. Стоимость групповой экскурсии составляет – 5.500 руб. Организация в встречи и проводов группы – 10.000 руб. Проживание руководителя группы – 2.800 руб., питание – 300 руб., оплата командировочных – 550 руб., страхование руководителя группы – 450 руб. Процент прибыли 10%.

2. Рассчитайте себестоимость тура на 1-го туриста и цену путевки для конкретного покупателя.

Туристская фирма «Черная пантера» организует тур в Углич для группы 30 чел. На 4 дня. В стоимость тура входит: проживание в гостиницы 2-х разовое питание, экскурсионное обслуживание, трансфер, транспортное обслуживание.

Стоимость проживания для группы составляет в сутки– 21900 руб. Стоимость питания группы в сутки – 7000 руб. Экскурсия по городу осуществляется на арендованным турфирмой автобусом. Стоимость аренды автобуса – 11000 руб. Стоимость групповой экскурсии составляет – 6000 руб. Организация встречи и провода группы – 7500 руб. Проживание руководителя группы – 3000, питание – 500 руб., оплата командировочных – 450 руб., страхование руководителя группы – 450 руб. Процент прибыли 10%.

3. Рассчитайте себестоимость тура на 1-го туриста и цену путевки для конкретного покупателя.

Туристская фирма «Кито» организует тур в Кимры для группы 30 чел. На 5 дней. В стоимость тура входит: проживание в 4-х звездочной гостинице, 2-х разовое питание, экскурсионное обслуживание, трансфер, транспортное обслуживание.

Стоимость проживания для группы составляет в сутки– 144000 руб. В стоимость проживания входит стоимость питания, которое составляет на группу – 15000 руб. Экскурсия по городу осуществляется на арендованным турфирмой автобусом. Стоимость аренды автобуса – 10500 руб. Стоимость групповой экскурсии составляет – 7000 руб. Организация встречи и провода группы – 3500 руб. Проживание руководителя группы – 4200 руб., питание – 600 руб., оплата командировочных – 350 руб., страхование руководителя группы – 200 руб. Процент прибыли 10%.

Вопросы для устного опроса:

1. В чем заключается основная разница между туроператором и турагентом?
2. Какие основные функции выполняет туроператор?
3. Что такое туристический пакет?
4. Какие документы необходимы для оформления тура?
5. Что такое ваучер в туризме?



6. Какие виды туров может предлагать туроператор?
7. Что такое франчайзинг в турагентской деятельности?
8. Какие обязанности у турагента перед клиентом?
9. Что такое страхование в туризме и зачем оно нужно?
10. Какие виды страхования существуют в туризме?
11. Что такое чартерный рейс и чем он отличается от регулярного?
12. Какие основные этапы организации тура?
13. Что такое динамическое ценообразование в туризме?
14. Какие каналы продвижения туров наиболее эффективны?
15. Что такое overbooking и как с ним бороться?
16. Какие права есть у туриста при отмене тура?
17. Что такое туристический ваучер и как он используется?
18. Какие основные требования к турагентству при оформлении лицензии?
19. Что такое туристический продукт и из чего он состоит?
20. Какие меры принимаются для обеспечения безопасности туристов?

4.6. Оценка по учебной и (или) производственной (по профилю специальности) практике

4.6.1 Виды работ учебной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Виды работ	Проверяемые результаты
<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 турпоездок.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.	<p>ПК 2.1., ПК 2.2</p> <p>ОК 01-ОК 05, ОК 09</p>



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

4.6.2 Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Виды работ	Проверяемые результаты
Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	ПК 2.1, ОК 01-ОК 05, ОК 09,
Координировать работу по реализации заказа	ПК 2.2, ОК 01-ОК 05, ОК 09,

5. Фонд оценочных средств для аттестации по модулю¹ квалификационный экзамен - 6 семестр

ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»


ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: 1 вариант – тестовых заданий (теоретическая часть), 1 вариант – ситуация (практическая часть)

Задания к аттестации по модулю 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.*

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 29</i>

Время выполнения каждого задания: тестовые задания (теория) – 2 часа, ситуация (практика) – 4 часа.

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

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

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 2.1 ПК 2.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	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 проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля	

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты:


- основ маркетинга;
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;

техническими средствами:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 30


Учебно – производственная мастерская «Лаборатория туризма»

7. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

7.1. Основные печатные издания

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2105785> (дата обращения: 22.04.2025). – Режим доступа: по подписке.
2. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению : учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 106 с. – ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>
3. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944609>
4. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/940141>
5. 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> (дата обращения: 04.03.2023). – Режим доступа: по подписке.
6. Косолапов, А. Б., Предоставление туроператорских и турагентских услуг. Практикум : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Е. В. Бобрынова. — Москва : КноРус, 2025. — 256 с.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 31</i>

— ISBN 978-5-406-14312-4. — URL: <https://book.ru/book/957259> (дата обращения: 21.04.2025). — Текст : электронный.

7. Кольчугина, Т. А., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Т. А. Кольчугина. — Москва : КноРус, 2025. — 52 с. — ISBN 978-5-406-14394-0. — URL: <https://book.ru/book/957195> (дата обращения: 21.04.2025). — Текст : электронный.

7.2. Основные электронные издания

Образовательная платформа Знаниум <https://znanium.ru/>

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>

Образовательная платформа Book <https://book.ru/>

7.3. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».