

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**
филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске

Принято:

Ученым советом ФГБОУ ВО
«РГУТИС»

Протокол № 8 от «19» января 2026 г.

Утверждаю:

Первый проректор

Н.Г. Новикова

Основная программа профессионального обучения
по должности служащего «Агент»
**(в соответствии с профессиональным модулем «Выполнение работ по
одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
(Агент)»)**

20001

код должности служащего

код профессионального стандарта

Представители работодателей:

Генеральный директор ООО «Азур»
(ООО «Азур»)

Байрашева О.Р.

Подольск

Основная программа профессионального обучения по должности служащего «Агент» (в соответствии с профессиональным модулем «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих») разработана на основе ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённого приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 года №1100, стандарт зарегистрирован в Минюсте России 24 января 2023 года (регистрационный номер — 72111); федерального закона от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; приказа Минпросвещения России от 14 июля 2023 г. №534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (с изменениями), «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих» (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37) (ред. от 27.03.2018), рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» ОПОП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация-разработчик: филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске

Разработчик:

Санчи Мариана Ахмедовна, преподаватель

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утверждённого приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 года №1100, стандарт зарегистрирован в Минюсте России 24 января 2023 года (регистрационный номер — 72111);

Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

Приказ Минпросвещения России от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

«Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих» (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (ред. от 27.03.2018).

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» ОПОП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Область применения программы

Настоящая программа предназначена для профессионального обучения лиц, ранее не имевших профессию рабочего (должности служащего), совершенствования профессиональных знаний, умений и навыков по имеющейся профессии, овладения практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих» (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (ред. от 27.03.2018).

1.3. Требования к обучающимся (категории обучающихся): наличие основного общего образования.

1.4. Цель и планируемые результаты освоения программы

Целью программы является овладение обучающимися практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих» (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (ред. от 27.03.2018) для дальнейшего выполнения работ по должности служащего «Агент».

Выпускник должен обладать следующими **профессиональными компетенциями:**

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 3.1	Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя
ПК 3.2	Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования
ПК 3.3	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none">— выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;— проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, и презентация турпродукта;— бронирования тура по заявке туриста;— аннулирование бронирования;— оформление туристской документации для выдачи клиенту (оформление документов строгой отчетности)
уметь	<ul style="list-style-type: none">— определять и анализировать потребности заказчика;— выбирать оптимальный туристский продукт;— осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);— составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;— осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;— осуществлять аннуляцию бронирования тура;— принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;— обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;— разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

	<ul style="list-style-type: none"> — представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; — составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); — приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; — принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; — предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; — консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз
знать	<ul style="list-style-type: none"> — структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; — требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; — различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; — методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; — технологии использования базы данных; — статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; — особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; — виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; — характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; — правила оформления деловой документации; — правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; — перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; — перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; — требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; — информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию

1.5. Форма обучения – очная.

Режим занятий: в соответствии с расписанием

1.6. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы – свидетельство о профессиональном обучении по должности служащего 20001 «Агент».

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ пп	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе:				Форма промежуточной/ итоговой аттестации
			Лекции	практическая подготовка (ПП)	Лабор. и практич. занятия (в т.ч. ПП)	СРО	
1	2	3	4	4	5	6	7
1	Модуль 1.МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего 20001 Агент	106	51	35	51 (35 ПП)	4	
2	Модуль 2. Учебная практика	72	-	72	-	-	
3	Модуль 3. Производственная практика	36	-	36	-	-	
	Итого	214	51	143	51	4	12
	Итоговая аттестация	12	Экзамен квалификационный				

2.2. Содержание и учебно-тематический план программы профессионального обучения

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) (если предусмотрены)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад.ч.
1	2	3
Тема 1. Основы туроператорской и турагентской деятельности. Туристический продукт	Содержание Основы туроператорской деятельности: виды, функции Основы турагентской деятельности: виды, функции Туристический продукт: понятие, потребительские свойства.	7
	В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З №.1,2 Исследование основных схем работы туроператора по формированию, продвижению и реализации турпродукта П/З № 3,4,5 Исследование основных схем работы турагента по продвижению и реализации турпродукта	
Тема 2. Роль компьютерных технологий в деятельности туристских фирм	Содержание Отечественные и зарубежные компьютерные технологии, ПО, применяемые в работе служб бронирования гостиничных услуг; их преимущества и недостатки. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Бронирования через GDS и ADS (IDS).	8
	В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З № 6,7,8 Подготовка презентации на тему «Глобальные системы бронирования», «Использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования». П/З № 9,10 Сравнительный анализ систем бронирования	
Тема 3. Системы бронирования туроператоров и турагентских фирм	Содержание Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере Columbus, МоиТуристы, МастерТур, МастерАгент, Селена, ТурМенеджмер и др. при приеме	12

	заказов. Технологии on-line бронирования. Выбор системы бронирования.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З № 11,12,13,14,15 знакомство с различными системами бронирования туров	10
Тема 4. Бронирование туров по заявке	Содержание Бронирование индивидуальных, жителей дальнего зарубежья, СНГ, РФ. Специфика приема заявок и особенности бронирования для туристских групп, компаний, турагентств и операторов. Особенности бронирования корпоративных мероприятий, конференций и т.д.	12
	В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З № 16,17,18,19,20 бронирование заявок от туристов и оформление сопроводительных документов	10
Тема 5. Аннуляция бронирования туров. Сопроводительная документация в туристской фирме	Содержание Специфика заполнения бланков аннуляции брони, подтверждения брони. Внесение поправок и в ранее зарегистрированные заявки. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в туров, по совершившимся сделкам).	12
	В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З № 21,22,23,24,25,26: аннуляция заявок бронирования туристов, оформление необходимой документации	11
Тематика самостоятельной работы Подготовка доклада по теме «Требования к агенту по бронированию», «Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования».		4
Практическая подготовка Посещение туристических фирм для ознакомления с системами бронирования и т.п.		27
Учебная практика Виды работ Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности		72
Производственная практика Виды работ Изучение видов и способов бронирования. Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм.		36

Изучение тарифов и скидок, применяемые в турфирме, программ лояльности. Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования. Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование. Освоить порядок и особенности заключение договора на туристское обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей.	
Итого	102+4=106
Учебная практика	72
Производственная практика	36
Всего	214

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

3.1 Модуль 1. МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего 20001 Агент

3.1.1. Практические занятия – это такие формы организации учебного процесса, которые способствуют разнообразному (индивидуальному, групповому, коллективному) изучению поставленных вопросов и проблем, активному взаимодействию обучаемых и преподавателя, живому обмену мнениями между ними, нацеленному на выработку правильного понимания содержания изучаемой темы.

Проведение практических занятий позволяет реализовать следующие дидактические цели и задачи:

1) оптимально сочетать лекционные занятия с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью обучающихся, их теоретическую подготовку с практической;

2) развивать умения, навыки умственной работы, творческого мышления, умения использовать теоретические знания для решения практических задач;

3) формировать умение использовать справочную, правовую, нормативную документацию и специальную литературу;

4) формировать у обучающихся интерес исследовательской деятельности;

5) осуществлять диагностику и контроль знаний обучающихся по отдельным разделам и темам программы.

Практические занятия должны отвечать общедидактическим требованиям:

- доступность;
- единство формы и содержания;
- обеспечение обратной связи;
- проблемность;
- учет особенностей группы обучающихся и их профессиональной направленности;
- сочетание с лекционными занятиями и самостоятельной работой.
-

Тематика и содержание практических занятий (в т.ч. практической подготовки)

Тема 1. Основы туроператорской и турагентской деятельности. Туристический продукт

П/З №1,2 Исследование основных схем работы туроператора по формированию, продвижению и реализации турпродукта

П/З № 3,4,5 Исследование основных схем работы турагента по продвижению и реализации турпродукта

Тема 2. Роль компьютерных технологий в деятельности туристских фирм

П/З № 6,7,8 Подготовка презентации на тему «Глобальные системы бронирования», «Использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования».

П/З № 9,10 Сравнительный анализ систем бронирования

Тема 3. Системы бронирования туроператоров и турагентских фирм

П/З № 11,12,13,14,15 знакомство с различными системами бронирования туров

Тема 4. Бронирование туров по заявке

П/З № 16,17,18,19,20 бронирование заявок от туристов и оформление сопроводительных документов

Тема 5. Аннуляция бронирования туров. Сопроводительная документация в туристской фирме

П/З № 21,22,23,24,25,26: аннуляция заявок бронирования туристов, оформление необходимой документации

3.1.2. Самостоятельная работа обучающихся подразумевает получение и закрепление программы по пройденным темам самостоятельно. При выполнении самостоятельной работы обучающимся следует воспользоваться основной и дополнительной литературой и осуществить поиск информации в сети интернет.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний и умений, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период

обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Самостоятельная работа строится из следующих видов работы:

- изучение теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение теоретического материала по материалам курса для работы на практических занятиях;
- подбор и изучение литературы для выполнения индивидуального задания;
- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- написание докладов, сообщений по курсу;
- составление конспекта.

Тематика и содержание самостоятельной работы

Тема 2. Роль компьютерных технологий в деятельности туристских фирм

Подготовка доклада по теме «Требования к агенту по бронированию», «Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования».

3.2 Модуль 2. Учебная практика

Практическая подготовка в форме учебной практики направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта по программе профессионального обучения.

Практическая подготовка в форме учебной практики базируется на освоении и содержании программы МДК 03.01 «Технология выполнения работ по должности служащего 20001 «Агент».

Практическая подготовка в форме учебной практики - работа обучающегося, направленная на ознакомление с особенностями профессиональной работы, включая выполнение им временных разовых и постоянных заданий по поручениям преподавателей дисциплин профессионального цикла.

Учебная практика реализуется в кабинете образовательной организации в учебно-производственной мастерской «Лаборатория туризма», лаборатория оборудована: Специализированная учебная мебель. Плакаты. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Музыкальная аппаратура. Мультимедийная доска, доска. Ноутбуки. Библиотека путеводителей и туристских карт. Туристские карты, путеводители, книги. Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей

программой. Также местами проведения учебной практики является туристическая фирма г. Подольск – ООО «Азур» на основании договора о практической подготовке и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практической подготовки в форме учебной практики:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 3.1. Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>
ПК 3.2 Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования	Осуществлять бронирование туров. Совершать аннуляцию
ПК 3.3 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности	Оформление документации к турам

3.2.1 Структура и содержание практической подготовки в форме учебной практики

Общая трудоемкость практики составляет 72 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1.	Ознакомление с организацией учебной практики	Организация практики, инструктаж по охране труда- 2 часа.	<p>Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной практики.</p> <p>Дневник учебной практики.</p> <p>Характеристика /отзыв</p>

2.	Организация и технология выполнения работ по должности служащего 20001 Агент	Ознакомление с рабочим местом Агента. 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 Осуществлять бронирование туров. Совершать аннуляцию Оформление документации к турам 68 часов.	Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной практики. Дневник учебной практики. Характеристика /отзыв
3.	Заключительный этап	Составление отчета по практике- 2 часа	
	Промежуточная аттестация	Диф.зачет	

Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций, подтверждает записи обучающегося о выполненных работах в дневнике практики обучающегося в период прохождения практической подготовки в форме учебной практики. Руководитель практики проводит установочную лекцию, в ходе которой знакомит обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает обучающемуся консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося.

3.2.2 Методические рекомендации для обучающихся по подготовке и прохождению практики

До начала практики, обучающийся:

- Знакомится с содержанием программы практики.
- Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от образовательной организации.
- Участвует в установочной лекции.

В период прохождения практики обучающийся:

- Проходит инструктаж по технике безопасности.

- Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой.

- Ежедневно заполняет дневник практики.

Обучающийся обязан:

- Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины. Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается.

- Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики.

После прохождения практики обучающийся:

1) Предоставляет в образовательную организацию документы:

- дневник обучающегося в период прохождения практической подготовки в форме учебной практики

- индивидуальное задание.

- отчет по практике.

2) Участвует в аттестации по итогам практики.

Отчет о прохождении **практической подготовки в форме учебной практики** в общем виде может включать следующие элементы:

1. Титульный лист

2. Индивидуальное задание

Введение (с указанием цели, задач практики)

Основная часть

Заключение

Приложения

Отзыв руководителя практической подготовки в форме учебной практики

Требования к написанию отчета обучающегося:

Отчет по практике составляется обучающимся в виде единого документа.

В отчете должны быть отражены все результаты выполнения заданий за период практики:

- введение (цели, задачи практики, место, сроки прохождения практики и др.);
- основная часть: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения заданий по практике;
- результаты выполнения индивидуального задания: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения индивидуальных заданий по практике;
- заключение: указывается примерное содержание раздела, порядок описания основных выводов и предложений обучающегося по результатам практики;
- приложения: указывается перечень обязательных приложений к отчету по практике.

Требования к тексту отчёта.

Работа выполняется на стандартных листах белой бумаги формата А 4, расположенных вертикально; поля: справа – 1,5 см, слева – 3 см, сверху – 2 см, снизу – 2 см. Текст набирается на компьютере в редакторе Microsoft Word, шрифт – Times New Roman, размер – 14, межстрочный интервал – полуторный, на одной стороне листа, выравнивание текста работы делается по ширине листа. Объем работы не менее 20 страниц. Работа должна быть написана грамотно в научном стиле.

Сроки предоставления студентами отчетных документов по практике – последний день практики.

3.3. Модуль 3. Производственная практика

3.3.1 Практическая подготовка в форме производственной практики направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Практическая подготовка в форме производственной практики базируется на освоении и содержании программы МДК 03.01 «Технология выполнения работ по должности служащего 20001 Агент».

Производственная практика реализуется в кабинете образовательной организации в учебно-производственной мастерской «Лаборатория туризма»,

лаборатория оборудована: Специализированная учебная мебель. Плакаты. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Музыкальная аппаратура. Мультимедийная доска, доска. Ноутбуки. Библиотека путеводителей и туристских карт. Туристские карты, путеводители, книги. Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. Также местами проведения производственной практики является туристическая фирма г. Подольск – ООО «Азур» на основании договора о практической подготовке и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практической подготовки в форме производственной практики профессиональные (ПК):

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 3.1. Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>
ПК 3.2 Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования	Осуществлять бронирование туров. Совершать аннуляцию
ПК 3.3 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности	Оформление документации к турам

3.3.2 Структура и содержание практической подготовки в форме производственной практики

Общая трудоемкость практики составляет 36 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля

1.	Подготовительный этап.	Организационное собрание (согласование плана производственной практики, правила оформления дневника практики, отчетность и аттестация по итогам производственной практики). Инструктаж обучающегося по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка – 2 часа.	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Дневник производственной практики. Характеристика/отзыв
2.	Производственный этап. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 20001 Агент	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 Осуществлять бронирование туров. Совершать аннуляцию Оформление документации к турам. – 32 часа	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Дневник производственной практики. Характеристика/отзыв
3.	Оформление отчета по производственной практике	Составление отчета – 2 часа.	Защита отчета
4.	Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	

Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций, подтверждает записи обучающегося о выполненных работах в дневнике практики обучающегося в период производственной практики, составляет отзыв о работе обучающегося.

Руководитель практики проводит установочную лекцию, в ходе которой знакомит обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает обучающемуся консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося.

3.3.3 Методические рекомендации для обучающихся по подготовке и прохождению практики

До начала практики обучающийся:

- Знакомится с содержанием программы практики.
- Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от университета.
- Участвует в установочной лекции.

В период прохождения практики обучающийся:

- Проходит инструктаж по технике безопасности.
- Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой.
- Ежедневно заполняет дневник практики.

Обучающийся обязан:

- Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины. Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается.
- Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики.

После прохождения практики обучающийся:

- 1) Предоставляет в образовательную организацию документы::
 - дневник обучающегося в период прохождения практической подготовки в форме учебной практики
 - индивидуальное задание.
 - отчет по практике.
- 2) Участвует в аттестации по итогам практики.

Отчет о прохождении **практической подготовки в форме учебной практики** в общем виде может включать следующие элементы:

1. Титульный лист
2. Индивидуальное задание

Введение (с указанием цели, задач практики)
Основная часть
Заключение
Приложения
Отзыв руководителя практической подготовки в форме учебной практики

Требования к написанию отчета обучающегося:

Отчет по практике составляется обучающимся в виде единого документа.

В отчете должны быть отражены все результаты выполнения заданий за период практики:

- введение (цели, задачи практики, место, сроки прохождения практики и др.);

- основная часть: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения заданий по практике;

- результаты выполнения индивидуального задания: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения индивидуальных заданий по практике;

- заключение: указывается примерное содержание раздела, порядок описания основных выводов и предложений обучающегося по результатам практики;

- приложения: указывается перечень обязательных приложений к отчету по практике.

Требования к тексту отчёта.

Работа выполняется на стандартных листах белой бумаги формата А 4, расположенных вертикально; поля: справа – 1,5 см, слева – 3 см, сверху – 2 см, снизу – 2 см. Текст набирается на компьютере в редакторе Microsoft Word, шрифт – Times New Roman, размер – 14, межстрочный интервал – полуторный, на одной стороне листа, выравнивание текста работы делается по ширине листа. Объем работы не менее 20 страниц. Работа должна быть написана грамотно в научном стиле.

Сроки предоставления студентами отчетных документов по практике – последний день практики.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы профессионального обучения предполагает:

1. для Модуля 1 - Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Оборудование учебного кабинета: Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. МФУ, ноутбуки, Wi-Fi, телефон, стойка. «Уголок турагента». Аудиосистема, наглядные материалы. Тренинговая стойка-ресепшн. Интерактивная доска. Выделенная «контактная зона» для моделирования общения с клиентами. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.

2. для Модуля 2. Учебная практика – наличие учебно-производственной мастерской «Лаборатория туризма».

Оборудование учебного кабинета: специализированная учебная мебель. Плакаты. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Музыкальная аппаратура. Мультимедийная доска, доска. Ноутбуки. Библиотека путеводителей и туристских карт. Туристские карты, путеводители, книги. Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. Также местом прохождения учебной практики является туристическая фирма г. Подольск – ООО «Азур».

3. для Модуля 3. Производственная практика – наличие учебно-производственной мастерской «Лаборатория туризма».

Оборудование учебного кабинета: специализированная учебная мебель. Плакаты. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Музыкальная аппаратура. Мультимедийная доска, доска. Ноутбуки. Библиотека путеводителей и туристских карт. Туристские карты, путеводители, книги. Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.

Также местом прохождения производственной практики является туристическая фирма г. Подольск – ООО «Азур».

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные печатные издания

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169214> (дата обращения: 22.04.2025). – Режим доступа: по подписке.
2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2179094> (дата обращения: 22.04.2025). – Режим доступа: по подписке.

Основные электронные издания

1. Кусков, А. С., Технологии организации туроператорской деятельности : учебник / А. С. Кусков, Н. В. Сирик. — Москва : КноРус, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-406-08578-3. — URL: <https://book.ru/book/940182> (дата обращения: 21.04.2025). — Текст : электронный.

Дополнительные источники:

Журналы: Harvard Business Review Россия

Российский журнал менеджмента Туристический бизнес.

Электронные образовательные ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму России <http://www.russiatourism.ru>
2. Портал для турагента <http://www.turprofi.ru>
3. Профессиональный туристический портал <http://www.tourdom.ru>
4. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>
5. Электронная туристическая энциклопедия <http://www.tonkosti.ru>

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение: преподаватели, имеющие профильное образование в сфере туристических услуг, отвечающие квалификационным требованиям, указанным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, имеющие дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности услуги гостеприимства, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих практическое обучение:

лица, привлекаемые к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности услуги гостеприимства и имеющие стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 03.01	Дифференцированный зачет – 2 семестр	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы
Учебная практика	Дифференцированный зачет – 2 семестр	-
Производственная практика	Дифференцированный зачет – 2 семестр	-
Промежуточная аттестация – квалификационный экзамен – 2 семестр		

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Типовые задания для оценки освоения МДК, включает тестовые задания и устный опрос.

Типовые задания для оценки освоения МДК 03.01

ПК 3.1. Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя

Задание 1

Заявка потребителя:

- Семья из 4 человек (2 взрослых и 2 детей 8 и 12 лет).
- Планируемый период отдыха: июль 2024 года.
- Продолжительность отдыха: 10 дней.
- Бюджет: 150 000 рублей.
- Предпочтения: пляжный отдых, семейный отель с анимацией, питание "всё включено", перелёт из Москвы.
- Дополнительные пожелания: наличие детского клуба, бассейна, близость к морю.

Задание:

Подберите подходящий турпакет, соответствующий заявке потребителя. Укажите страну, отель, стоимость тура на всю семью, а также основные преимущества отеля.

Задание 2

Заявка потребителя:

- Молодая пара (без детей).
- Планируемый период отдыха: сентябрь 2024 года.
- Продолжительность отдыха: 7 дней.
- Бюджет: 80 000 рублей.
- Предпочтения: романтический отдых, тихий отель с SPA, питание "завтрак + ужин", перелёт из Санкт-Петербурга.
- Дополнительные пожелания: наличие экскурсий, красивые виды, уединённость.

Задание:

Подберите подходящий турпакет, соответствующий заявке потребителя. Укажите страну, отель, стоимость тура на двоих, а также основные преимущества отеля.

ПК 3.2 Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования

Задание 1

Ситуация:

Клиент выбрал тур в Испанию (Коста-Брава) на 7 ночей в отеле **Iberostar Costa Brava 4***. Тур включает перелёт из Москвы, проживание с питанием "всё включено". Стоимость тура на двоих — 95 000 рублей. Клиент хочет забронировать тур и уточняет, какие документы необходимы для оформления.

Задание:

Составьте пошаговую инструкцию для клиента по бронированию тура.

Укажите:

1. Какие документы необходимы для бронирования.
2. Какой дедлайн внесения предоплаты.
3. Какие данные потребуются для оформления.
4. Как подтверждается бронь.

Задание 2

Ситуация:

Клиент выбрал тур в Таиланд (Пхукет) на 10 ночей в отеле **Katathani Phuket Beach Resort 5***. Тур включает перелёт из Новосибирска, проживание с питанием "завтрак". Стоимость тура на троих (2 взрослых и 1 ребёнок 5 лет) — 210 000 рублей. Клиент хочет забронировать тур, но у него есть вопросы по условиям отмены и изменениям в брони.

Задание:

Составьте ответ клиенту, включающий:

1. Условия внесения предоплаты.
2. Условия отмены брони.
3. Возможность внесения изменений в бронь (например, смена дат или отеля).
4. Какие дополнительные расходы могут возникнуть.

Задание 3.

Ситуация:

Клиент забронировал тур в Доминиканскую Республику на 14 ночей в отеле **Bahia Principe Luxury Bouganville 5***. Тур включает перелёт из Москвы, проживание с питанием "всё включено". Стоимость тура на двоих — 220 000 рублей. Клиент внёс предоплату в размере 50% (110 000 рублей) и

теперь вынужден отменить поездку из-за непредвиденных обстоятельств. Дата вылета — через 25 дней.

Задание:

Составьте ответ клиенту, объяснив условия аннуляции бронирования. Укажите:

1. Какая сумма будет удержана при аннуляции.
2. Какие документы необходимы для оформления возврата.
3. В какие сроки клиент получит возврат средств.
4. Возможность переноса тура на другие даты.

ПК 3.3 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности

Задание 1

Ситуация:

Клиент оформил тур в Грецию (о. Крит) на 10 ночей в отеле **Domes of Elounda 5***. Тур включает перелёт из Москвы, проживание с питанием "завтрак + ужин". Стоимость тура на двоих — 180 000 рублей. Клиент внёс полную оплату и запрашивает документы для поездки.

Задание:

Составьте список документов, которые необходимо предоставить клиенту, и объясните их назначение. Укажите:

1. Какие документы относятся к документам строгой отчётности (ДСО).
2. Какие документы клиент получит в электронном виде, а какие — в бумажном.
3. Какие данные должны быть указаны в турпутевке и ваучере.

Задание 2

Ситуация:

Клиент оформил тур в ОАЭ (Дубай) на 7 ночей в отеле **Burj Al Arab Jumeirah 5***. Тур включает перелёт из Санкт-Петербурга, проживание с питанием "всё включено". Стоимость тура на одного — 350 000 рублей. Клиент запрашивает информацию о страховом полисе и его условиях.

Задание:

Составьте ответ клиенту, объяснив:

1. Какие данные указаны в страховом полисе.
2. Какие риски покрывает страховой полис.
3. Как получить помощь в случае страхового случая.
4. Является ли страховой полис документом строгой отчётности.

Тест «какой Вы Агент?»

К вам пришел турист, который хочет не только позагорать на пляже, но и приобщиться к прекрасному. Сориентируйте его, куда поехать, чтобы увидеть два сохранившихся до наших дней античных чуда света?

Вариант 1. В Грецию

Вариант 2. В Египет

Вариант 3. В Турцию

Продолжаем культурную тему. Где больше всего музеев на душу населения?

Вариант 1. Италия

Вариант 2. Израиль

Вариант 3. Нидерланды

Некоторые турагенты подкованнее экскурсоводов. Вы один из них? Значит сможете рассказать любопытному туристу, где находится могила Тамерлана

Вариант 1. В Сиане, Китай

Вариант 2. В Самарканде, Узбекистан

Вариант 3. Эджэн-Хоро-Ци, Монголия

Языковой барьер — то, чего боятся многие туристы. Кстати, а какая страна считается самой многоязычной?

Вариант 1. Индия

Вариант 2. Китай

Вариант 3. ЮАР

Сегодня туристы выбирают для отдыха места, где можно сделать крутые фото в Instagram и удивить друзей. А вы разбираетесь в трендах? Знаете, где находится вот это здание? Подсказка: это музей.



Вариант 1. В Австралии

Вариант 2. В Омане

Вариант 3. В Катаре

Сериалы и туры по местам съемок — еще одна тенденция, о которой не помешает знать турменеджеру. Смотрели «Игру престолов»? Где снимали казнь Неда Старка, одну из ключевых сцен?

Вариант 1. Хорватия

Вариант 2. Мальта

Вариант 3. Италия

Гастрономический туризм — вечный хит. И неудивительно: лучший способ узнать страну — попробовать ее на вкус. Вопрос: а где находится ресторан, занесенный в Книгу рекордов Гиннеса как самый старый в мире?

Вариант 1. Франция

Вариант 2. Испания

Вариант 3. Венгрия

И еще вопрос на кулинарную тему — проверка, сможете ли вы поддержать беседу с туристом-гурманом. Долму готовят во многих восточных странах, но рецепт только одной из них признан ЮНЕСКО культурным наследием. Какой?

Вариант 1. Армения

Вариант 2. Азербайджан

Вариант 3. Грузия

Что лучше доказывает профессионализм турагента, чем владение туристическим сленгом? Вот вы, например, знаете, что такое «хавошка»?

Вариант 1. Все просто! Это же Half Board (НВ)

Вариант 2. Так называют узбекского перевозчика Uzbekistan Airways

Вариант 3. Русский турист на all inclusive

Среди ваших клиентов есть спортивные фанаты? Наверняка! Поклонники футбола или гонок — и сами люди активные, много путешествуют. А вам вопрос на засыпку — и спортивный, и туристический. Национальная авиакомпания какой страны является глобальным спонсором «Формулы-1»:

Вариант 1. Катар

Вариант 2. ОАЭ

Вариант 3. Франция

Задания:

Тип задания: на установление соответствия

1. Прочитайте текст и установите соответствие:

Колонка 1	Колонка 2
A. U-On Travel; B. Tez Tour; C. Tourvisor	1. Агрегатор; 2. Туроператор 3. CRM система

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

A	B	C

2. Прочитайте текст и установите соответствие:

Колонка 1	Колонка 2
A. RUSPO; B. Само Тур; C. Анекс Тур	1. Агрегатор; 2. Туроператор 3. Специализированная программа

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

A	B	C

3. Прочитайте текст и установите соответствие:

Колонка 1	Колонка 2
А. Слетать.ру; В. Qui-Quo; С. Корал Тревел	1. Агрегатор; 2. Туроператор 3. Система создания подборок туров

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

А	В	С

4. Прочитайте текст и установите соответствие: Срок действия загранпаспорта с даты въезда, в эти страны, должен быть не менее?

Колонка 1	Колонка 2
А. Турция; В. Куба; С. ОАЭ	1. 1 месяц; 2. 4 месяца; 3. 6 месяцев

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

А	В	С

5. Прочитайте текст и установите соответствие: Срок действия загранпаспорта в эти страны, должен быть не менее, с даты окончания поездки?

Колонка 1	Колонка 2
А. Мальдивы; В. Египет; С. Армения	1. 1 месяц; 2. 3 месяца; 3. 6 месяцев

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

А	В	С

6. Прочитайте текст и установите соответствие: срок действия загранпаспорта в эти страны, должен быть не менее чем? (с даты окончания поездки)

Колонка 1	Колонка 2
А. Сербия; В. Маврикий; С. Таиланд	1. 1 месяц; 2. 3 месяца; 3. 6 месяцев

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

А	В	С

7. Прочитайте текст и установите соответствие: для въезда в эти страны требуется виза?

Колонка 1	Колонка 2
А. Индия; В. Шри Ланка; С. Турция	1. Не требуется; 2. Требуется; 3. Требуется (оформляется по прилету)

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

А	В	С

8. Прочитайте текст и установите соответствие: для въезда в эти страны требуется виза?

Колонка 1	Колонка 2
А. Сингапур; В. Куба; С. Египет	1. Не требуется; 2. Требуется (электронная); 3. Требуется (оформляется по прилету)

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

А	В	С

9. Прочитайте текст и установите соответствие, между типами питания и их сокращениями:

Колонка 1	Колонка 2
А. Завтрак; В. Полупансион; С. Полный пансион D. Все включено	1. ALL; 2. BB; 3. HB; 4. FB

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

А	В	С	D

10. Прочитайте текст и установите соответствие: между типами размещения и их сокращениями:

Колонка 1	Колонка 2
: А. одноместный номер; В. Двухместный; С. Трехместный	1. SNGL; 2. DBL; 3. TRPL

Тип задания: на установление последовательности

11.Прочитайте текст и установите последовательность.
Заказчик тура выбрал предложенный вами вариант и готов приступить к бронированию, ваши действия?

1. Забронирую тур у туроператора;
2. Получу оплату тура от заказчика;
3. Оформлю договор с заказчиком

Запишите последовательность цифрами

--	--	--

12.Прочитайте текст и установите последовательность: заказчик тура проинформировал Вас о необходимости аннуляции подтвержденного тура, ваши действия:

1. Расторгну договор;
2. Произведу возврат денежных средств заказчику;
3. Аннулирую тур у туроператора;
4. Получу ответ от туроператора об аннуляции тура

Запишите последовательность цифрами

--	--	--	--

13.Прочитайте текст и установите последовательность: заказчик тура проинформировал Вас о необходимости аннуляции неподтвержденного тура, ваши действия:

1. Расторгну договор;
2. Произведу возврат денежных средств заказчику;
3. Аннулирую тур у туроператора;
4. Получу ответ от туроператора об аннуляции тура

Запишите последовательность цифрами

--	--	--	--

14.Прочитайте текст и установите последовательность действий при оформлении визы в аэропорту Хургада (Египет)

1. Пройти паспортный контроль;
2. Заполнить миграционную карту;
3. Оплатить 25 USD на каждый паспорт в окне "VISA"

Запишите последовательность цифрами

--	--	--

15.Прочитайте текст и установите последовательность: проинструктируйте туриста, о действиях при наступлении страхового случая во время тура:

1. Купить необходимые медикаменты и начать лечение.
2. Позвонить в страховую компанию и сообщить о страховом случае;
3. Дождаться врача

Запишите последовательность цифрами

--	--	--

16.Прочитайте текст и установите последовательность действий при выявлении и анализе потребностей заказчиков туристского продукта?

1. Установление контакта;
2. Знакомство с интересами и предпочтениями;
3. Консультация по доступным направлениям и услугам.
4. Подбор оптимального тура согласно потребностям;
5. Презентация предложений;
6. Получение обратной связи и корректировка предложений (если необходимо);

Запишите последовательность цифрами

--	--	--	--	--	--

17.Прочитайте текст и установите последовательность действия агента по бронированию, когда выбранный клиентом тур внезапно становится недоступным?

1. Уведомление клиента — немедленно сообщить о недоступности тура.
2. Оформление документов — внести изменения в договор и документы.
3. Поиск альтернатив — предложить аналогичные туры или варианты замены.
4. Согласование с клиентом — обсудить предложенные альтернативы.
5. Подтверждение изменений — забронировать новый тур, если клиент согласен.

Запишите последовательность цифрами

--	--	--	--	--

18.Прочитайте текст и установите последовательность заказчик согласился на альтернативный тур. Установите последовательность действий агента по бронированию?

- A) Подтвердить бронь у отеля и авиакомпании.
- B) Внести изменения в договор.
- C) Уведомить клиента об успешном бронировании.
- D) Отправить клиенту обновленные документы.
- E) Проверить наличие мест на альтернативный тур.

Запишите последовательность буквами:

--	--	--	--	--

19. Прочитайте текст и установите последовательность действий агента по бронированию, если после подтверждения тура Заказчик запросил дополнительные услуги.

- A) Уточнить у клиента детали запроса.
- B) Проверить доступность дополнительных услуг.
- C) Добавить услуги в бронь.
- D) Уведомить клиента о стоимости и условиях.
- E) Подтвердить изменения у партнеров.

Запишите последовательность буквами:

--	--	--	--	--

20. Прочитайте текст и установите последовательность действий менеджера, если клиент остался недоволен изменением тура

- A) Выслушать претензии клиента.
- B) Предложить компенсацию или бонусы.
- C) Извиниться за доставленные неудобства.
- D) Зафиксировать обращение в системе.
- E) Уведомить руководство о ситуации.

Запишите последовательность буквами:

--	--	--	--	--

Тип задания с выбором одного верного ответа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа:

21. В состав пакетного тура необязательна к включению?

Варианты ответов:

- 1. авиаперелет;
- 2. трансфер;

- | |
|--|
| 3. страховка от невыезда;
4. проживание |
|--|

Запишите ваш ответ:

Ответ:

22. В состав пакетного тура не включается?

Варианты ответов:

- | |
|---|
| 1. авиаперелет;
2. топливный сбор;
3. проживание;
4. медицинская страховка |
|---|

Запишите ваш ответ:

Ответ:

23. Какой документ необходимо обновить при изменении условий тура?

Варианты ответов:

- | |
|---|
| 1. Паспорт клиента.
2. Договор на оказание услуг.
3. Визовую анкету.
4. Медицинскую страховку. |
|---|

Запишите ваш ответ:

Ответ:

24. Что делать, если клиент не отвечает на предложение альтернативного тура?

Варианты ответов:

- | |
|--|
| 1. Прекратить попытки связаться.
2. Отправить напоминание через 1-2 дня.
3. Сразу отменить бронь.
4. Игнорировать ситуацию. |
|--|

Запишите ваш ответ:

Ответ:

25. Что делать, если клиент передумал и хочет изменить даты тура?

Варианты ответов:

- | |
|---|
| 1. Сразу внести изменения без согласования.
2. Отказать клиенту без объяснений.
3. Игнорировать запрос клиента. |
|---|

4. Проверить возможность изменения дат и уведомить клиента о дополнительных расходах.

Запишите ваш ответ:

Ответ:

26. Какой шаг следует выполнить, если клиент запросил возврат средств за отмененный тур?

Варианты ответов:

1. Сразу вернуть деньги без проверки.
2. Игнорировать запрос.
3. Уточнить условия возврата у партнеров и сообщить клиенту сроки и порядок возврата.
4. Отказать в возврате без объяснений.

Запишите ваш ответ:

Ответ:

27. Что делать, если клиент не может предоставить необходимые документы для визы?

Варианты ответов:

1. Отказать в бронировании.
2. Предложить альтернативные направления без визовых требований.
3. Игнорировать проблему.
4. Сразу оформить визу без документов.

Запишите ваш ответ:

Ответ:

28. Что делать, если клиент обнаружил в своих авиабилетах одну ошибку в фамилии, при этом смысл фамилии не меняется?

Варианты ответов:

1. Игнорировать ошибку.
2. Немедленно исправить данные и отправить обновленные документы клиенту.
3. Сказать клиенту, что ошибка не критична.
4. Отменить бронь без исправлений.

Запишите ваш ответ:

Ответ:

29. При какой задержке рейса авиаперевозчик обязан обеспечить пассажиров горячим питанием?

Варианты ответов:

1. Более 2х часов;

- | |
|---|
| 2. Более 4х часов;
3. Более 6ти часов;
4. Более 8ми часов |
|---|

Запишите ваш ответ:

Ответ:

30. Какой документ должен подписать заказчик, перед заключением договора?

Варианты ответов:

- | |
|---|
| 1. Заявление на бронирование тура.
2. Счет-фактура
3. Анкету для получения визы.
4. Согласие на обработку персональных данных. |
|---|

Запишите ваш ответ:

Ответ:

Тип задания с выбором нескольких вариантов ответа

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

31. Какие сведения обязательны к представлению в единую информационную систему электронных путевок?

Варианты ответов:

- | |
|--|
| 1. Персональные данные сотрудников туристической компании;
2. Общая цена туристского продукта в рублях;
3. Информация о средствах размещения, условиях проживания и питании;
4. Данные о финансовых операциях с поставщиками услуг. |
|--|

Запишите ваш ответ:

Ответ:

32. Что делать, если клиент хочет отменить тур за день до вылета?

Варианты ответов:

- | |
|--|
| 1. Сразу вернуть полную стоимость тура.
2. Отказать в отмене и предложить перенести тур.
3. Уточнить условия отмены у туроператора и сообщить клиенту о возможных затратах
4. Предложить клиенту обратиться в страховую компанию. |
|--|

Запишите ваш ответ:

Ответ:

33. Какие действия следует выполнить, если клиент забыл паспорт в день вылета?

Варианты ответов:

1. Помочь клиенту связаться с авиакомпанией и отелем для решения проблемы.
2. Сразу отменить тур.
3. Предложить клиенту перенести тур на другую дату.
4. Отказать в обслуживании.

Запишите ваш ответ:

Ответ:

34. Какой шаг следует выполнить, если клиент хочет добавить страховку от невыезда в тур?

Варианты ответов:

1. Отказать в добавлении страховки.
2. Уточнить доступность страховки и согласовать с клиентом стоимость.
3. Сразу добавить страховку без согласования.
4. Предложить клиенту оформить страховку самостоятельно.

Запишите ваш ответ:

Ответ:

35. Что делать, если клиент не может получить визу?

Варианты ответов:

1. Отказать в бронировании.
2. Предложить альтернативные направления без визовых требований.
3. Сказать клиенту, что это его проблема.
4. Направить клиента в визовый центр для консультации.

Запишите ваш ответ:

Ответ:

36. Что следует выполнить, если клиент хочет добавить дополнительные ночи в отеле?

Варианты ответов:

1. Отказать в добавлении.
2. Проверить возможность добавления и уточнить стоимость.
3. Сразу добавить ночи, без согласования.
4. Предложить клиенту оформить отдельное бронирование.

Запишите ваш ответ:

Ответ:

37. Какие документы удостоверяющие личность, подойдут для бронирования тура по РФ?

Варианты ответов:

- | |
|--|
| 1. Паспорт гражданина РФ;
2. Загранпаспорт гражданина РФ;
3. Водительское удостоверение;
4. Свидетельство о рождении. |
|--|

Запишите ваш ответ:

Ответ:

38.Какие дополнительные услуги могут быть включены в пакетный тур?

Варианты ответов:

- | |
|--|
| 1. Трансфер из аэропорта;
2. Экскурсии;
3. Медицинская страховка;
4. Все вышеперечисленное; |
|--|

Запишите ваш ответ:

Ответ:

39.Какой документ подтверждает бронь отеля?

Варианты ответов:

- | |
|--|
| 1. Ваучер
2. Подтверждение бронирования
3. Договор аренды
4. Чек оплаты |
|--|

Запишите ваш ответ:

Ответ:

40.Какие факторы влияют на стоимость авиабилетов?

Варианты ответов:

- | |
|--|
| 1. Сезонность;
2. Класс обслуживания;
3. Расстояние между пунктами отправления и назначения;
4. Количество пассажиров в одном бронировании. |
|--|

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» - оценивается ответ, если обучающийся свободно, с глубоким знанием материала, правильно, последовательно и полно выберет тактику действий, и ответит на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся достаточно убедительно, с несущественными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопрос

с дополнительными комментариями педагога или допустил небольшие ошибки в ответе.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся недостаточно уверенно, с существенными ошибками ответил на вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся только имеет очень слабое представление о предмете и недостаточно, или вообще не освоил знания по МДК.

6.2 Оценка по учебной и производственной практике

Целью оценки учебной и производственной практик является оценка освоения:

- 1) профессиональных компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и производственной практики производится на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

6.2.1 Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

6.2.1.1 Учебная практика:

Виды работ	Проверяемые результаты
Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3 ОК 01-ОК 05, ОК 09

6.2.1.2 Производственная практика:

Виды работ	Проверяемые результаты
Изучение видов и способов бронирования.	ПК 3.1 ОК 01-ОК 05, ОК 09
Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм.	ПК 3.1 ОК 01-ОК 05, ОК 09
Изучение тарифов и скидок, применяемые в турфирме, программ лояльности.	ПК 3.1 ОК 01-ОК 05, ОК 09
Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования.	ПК 3.2 ОК 01-ОК 05, ОК 09
Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.	ПК 3.2 ОК 01-ОК 05, ОК 09

Освоить порядок и особенности заключение договора на туристское обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей.	ПК 3.3 ОК 01-ОК 05, ОК 09
--	------------------------------

Отчет по учебной/производственной практике оценивается согласно следующим критериям:

Оценка «отлично»	Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена. Обучающийся предоставил в полном объеме дневник практики и получил положительную характеристику.
Оценка «хорошо»	Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Освоены технические приемы проектных исследований. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Подготовлен дневник практики. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
Оценка «удовлетворительно»	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал для составления отчета по практике.. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Студент выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем, допустил большое количество ошибок в оформлении дневника практики. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
Оценка «неудовлетворительно»	Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не знает основ проектирования и не может решить творческие задачи. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем (менее 70%), не подготовил дневник практики. Отзыв отрицательный.

6.2.2 Форма аттестационного листа

Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной / производственной практики

1. ФИО обучающегося / студента, № группы, специальность / профессия

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

3. Время проведения практики _____

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

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

Дата

Подписи руководителя
практики, ответственного лица
организации

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО

7.1 Контрольно-оценочные материалы для экзамена¹

ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» 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)

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

Задания к Э(к). формируются 3 способами:

- 1. Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.*
- 2. Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.*
- 3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.*

1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 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	

7.2 Примерные задания на выполнение трудовых действий в модельных условиях для практической квалификационной работы по должности служащего 20001 «Агент»

Трудовые функции:

Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя

Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования

Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности

Форма участия - индивидуальная.

Примерные задания

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
1	Подбор турпакета в соответствии с заявкой потребителя	50	30 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания
2	Бронирование тура. Аннуляция бронирования	25	20 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания
3	Оформление турпакета	25	30 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания

Задание 1. Подбор турпакета в соответствии с заявкой потребителя

Задание: Клиент хочет улететь на 7 ночей в Турцию (Анталья) через 10 дней. Бюджет — 80 000 Р на двоих. Требования: отель «5 звезд», система «всё включено», перелет прямой, пляж с песком. Из имеющихся предложений выберите подходящий вариант или обоснуйте отказ.

Задание 2. Бронирование заявки по туру. Аннуляция бронирования

Задание: Вы забронировали клиенту тур в Сочи на 5 дней. Через 3 часа клиент звонит и просит аннулировать заявку. Опишите пошаговый алгоритм действий менеджера: какая информация нужна для аннуляции, нужно ли уведомлять туроператора письменно, и вернет ли клиент деньги, если по правилам туроператора аннуляция платная.

Задание 3. Оформление турпакета и документов строгой отчетности

Задание: Клиент оплатил тур. Вам необходимо выдать ему комплект документов: турпутевку (ТУР-1), ваучер на заселение, страховой полис. Заполните бланк турпутевки, указав: ФИО туристов, даты поездки, маршрут, стоимость тура (45 000 Р), данные туроператора. Отметьте, какие реквизиты являются обязательными для документов строгой отчетности.

3. Критерии оценивания:

Общее количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 100.

№ п/п	Задание	Оценки		
		Субъективная	Объективная	Общая
1	Подбор турпакета в соответствии с заявкой потребителя	15	35	50
2	Бронирование тура. Аннуляция бронирования	10	15	25
3	Оформление турпакета	5	20	25
Итого				100