



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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

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 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности **«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»** 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 |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 |

1.1.3. 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; |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | 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> |

| | |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> — 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; — 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 |
| <p>знать</p> | <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; |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске | СМК РГУТИС |
| | | <i>Лист 5</i> |

| | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> — 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 |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 214 часов,

в том числе в форме практической подготовки – 0 часов

Из них на освоение МДК 03.01 – 106 часов

в том числе самостоятельная работа – 4 часа.

практики, в том числе учебная – 72 часа;


производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация – 12 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
 «ПМ 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»**

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 | | | Учебная | Производст. | |
| | | | | | Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | | | |
| <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 3.1 – ПК.3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЛР 4, ЛР 6, ЛР 13- ЛР16 | МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент» ("Агент по бронированию") | 106 | 35 | 102 | 51 | 4 | | | | |
| | Учебная практика | 72 | 72 | | | | | | 72 | |
| | Производственная практика | 36 | 36 | | | | | | | 36 |
| | Всего: | 214 | 143 | 102 | 51 | 4 | 12 | 72 | 36 | |

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


**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля
 «ПМ 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»**

| 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 | 10 |
| 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 |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>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</p> | 10 |
| <p>Тема 3. Системы бронирования туроператоров и турагентских фирм</p> | <p>Содержание Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере Columbus, МоиТуристы, МастерТур, МастерАгент, Селена, ТурМенеджер и др. при приеме заказов. Технологии on-line бронирования. Выбор системы бронирования.</p> | 12 |
| | <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З № 11,12,13,14,15 знакомство с различными системами бронирования туров</p> | 10 |
| <p>Тема 4. Бронирование туров по заявке</p> | <p>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.</p> | 12 |
| | <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З № 16,17,18,19,20 бронирование заявок от туристов и оформление сопроводительных документов</p> | 10 |
| <p>Тема 5. Аннуляция бронирования туров. Сопроводительная документация в туристской фирме</p> | <p>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).</p> | 12 |
| | <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З № 21,22,23,24,25,26: аннуляция заявок бронирования туристов, оформление необходимой документации</p> | 11 |
| <p>Тематика самостоятельной работы Подготовка доклада по теме «Требования к агенту по бронированию», «Внутренние взаимодействия сотрудников</p> | | 4 |

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

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| службы бронирования». | |
| 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. 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. | 36 |
| Итого | 102+4=106 |
| Учебная практика | 72 |
| Производственная практика | 36 |
| Всего | 214 |

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

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. Основы туроператорской и турагентской деятельности. Туристический продукт

Содержание:

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:

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:

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


Тема 4. Бронирование туров по заявке

Содержание:

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

Содержание:

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

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

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Тема 2. Роль компьютерных технологий в деятельности туристских фирм

Содержание:

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

4. Фонд оценочных средств профессионального модуля

4.1. 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 | | |

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 3.1. Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя | 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 3.2 Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Осуществлять бронирование туров. Совершать аннуляцию |
| ПК 3.3 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Оформление документации |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске | СМК РГУТИС |
| | | Лист 12 |

| 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 учетом особенностей социального и культурного контекста | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Знать нормативные документы, регламентирующие |

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

| | | | |
|----------------------|--------------|-----------------|----------------|
| и иностранном языках | 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.

Показатели оценки портфолио на аттестацию – экзамен квалификационный

| Коды проверяемых компетенций или их сочетаний | 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 | <p>Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ.</p> <p>Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию</p> <p>Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов.</p> <p>Наличие проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля</p> | |

4.4. Требования к курсовому проекту как части аттестации

Не предусмотрено



4.5. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

4.5.1 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 отчетности.

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 |
| A. Слетать.ру; B. Qui-Quo; C. Корал Тревел | 1. Агрегатор; 2. Туроператор 3. Система создания подборок туров |

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

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

| | |
|----------------------------------|---------------------------------------------|
| Колонка 1 | Колонка 2 |
| A. Турция; B. Куба; C. ОАЭ | 1. 1 месяц; 2. 4 месяца; 3. 6 месяцев |

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

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

| | |
|------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Колонка 1 | Колонка 2 |
| A. Мальдивы; B. Египет; C. Армения | 1. 1 месяц; 2. 3 месяца; 3. 6 месяцев |

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

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 |
| A. Сербия; B. Маврикий; C. 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. ВВ; 3. НВ; 4. FB |

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

| | | | |
|---|---|---|---|
| А | В | С | Д |
| | | | |

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?

- А) Подтвердить бронь у отеля и авиакомпании.
- В) Внести изменения в договор.
- С) Уведомить клиента об успешном бронировании.
- Д) Отправить клиенту обновленные документы.
- Е) 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.

- А) Уточнить у клиента детали запроса.
- В) Проверить доступность дополнительных услуг.
- С) Добавить услуги в бронь.
- Д) Уведомить клиента о стоимости и условиях.
- Е) Подтвердить изменения у партнеров.

Запишите последовательность буквами:

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

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

- А) Выслушать претензии клиента.
- В) Предложить компенсацию или бонусы.
- С) Извиниться за доставленные неудобства.
- Д) Зафиксировать обращение в системе.
- Е) 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 питания;
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;

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске | СМК РГУТИС |
| | | Лист 25 |

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.


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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 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 |

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

| 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 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске | СМК РГУТИС |
| | | Лист 26 |

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

5.Фонд оценочных средств для аттестации по модулю¹ квалификационный экзамен - 4 семестр

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


1) Ход выполнения задания

Таблица 6

| Коды проверяемых компетенций | Показатели оценки результата | Оценка (да / нет) |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 | Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ. | |

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 |
| | | Лист 27 |

| | | |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 | 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.


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

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.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Подольске | СМК РГУТИС |
| | | Лист 28 |

- URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169214> (дата обращения: 22.04.2025). – Режим доступа: по подписке.

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.

7.2. Основные электронные издания

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.

7.3. 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>