



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом
Института сервисных технологий
Протокол № 7 от «15» 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>



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»	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;



	<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
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;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	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	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



**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	
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	10
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, ТурМенеджер и др. при приеме заказов. Технологии on-line бронирования. Выбор системы бронирования.	12
	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 индивидуалов, 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	11



	необходимой документации	
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. 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



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:



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 – 4 семестр	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы
Учебная практика	Дифференцированный зачет – 4 семестр	-
Производственная практика	Дифференцированный зачет – 4 семестр	-
Промежуточная аттестация – квалификационный экзамен – 4 семестр		

4.2. Результаты освоения профессионального модуля

Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

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

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 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



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»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 13</i>

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

4.4. Требования к курсовому проекту как части аттестации

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;	1. Агрегатор;



В. Tez Tour;
С. Tourvisor

2. Туроператор
3. CRM система

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

А	В	С

2. Прочитайте текст и установите соответствие:

Колонка 1	Колонка 2
А. RUSPO; В. Само Тур; С. Анекс Тур	1. Агрегатор; 2. Туроператор 3. Специализированная программа

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

А	В	С

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:



A	B	C

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

Колонка 1	Колонка 2
A. Индия; B. Шри Ланка; C. Турция	1. Не требуется; 2. Требуется; 3. Требуется (оформляется по прилету)

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

A	B	C

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

Колонка 1	Колонка 2
A. Сингапур; B. Куба; C. Египет	1. Не требуется; 2. Требуется (электронная); 3. Требуется (оформляется по прилету)

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

A	B	C

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

Колонка 1	Колонка 2
A. Завтрак; B. Полупансион; C. Полный пансион D. Все включено	1. ALL; 2. BB; 3. HB; 4. FB

Запишите выбранные цифры, под соответствующими буквами:

A	B	C	D

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

Колонка 1	Колонка 2
: A. одноместный номер; B. Двухместный; C. 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 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;

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	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования	
Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности	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
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

БИЛЕТ № 1

1. Комплексное задание (весь модуль)

Клиент обратился с заявкой: тур в Грецию (о. Крит) на 7 ночей, 2 взрослых, вылет через 14 дней. Бюджет – 180 000 руб. Пожелания: отель 4*, первый береговая линия, завтраки+ужины.

Полный цикл работ:

- подберите турпакет (2–3 варианта у разных туроператоров, обоснуйте выбор);
- забронируйте выбранный тур, заполните заявку на бронирование (укажите сроки подтверждения, размер предоплаты);
- оформите турпакет: турпутевку (ТУР-1), ваучер, страховой полис (укажите серию/номер, ФИО, срок действия).

Дополнительно: опишите порядок действий при аннуляции брони по инициативе клиента через 3 дня после подтверждения (штрафные санкции).

2. Задание на группу компетенций (подбор + бронирование)

Клиент хочет «горящий тур» в Турцию на 5 ночей, вылет через 3 дня. Бюджет – 50 000 руб. на двоих.

Выполните:

- подбор турпакета из 3 предложений разных туроператоров с анализом «цена – качество – срок подтверждения»;
- забронируйте один из вариантов, заполнив заявку (ФИО туристов, даты рождения, серии паспортов, контакты);
- рассчитайте срок аннуляции без штрафа (если туроператор не подтвердил бронь в течение 24 часов).

3. Задание на отдельную компетенцию (оформление турпакета и документов строгой отчетности)

Тур подтверждён. Клиент внёс 100% оплаты. **Оформите следующие документы:**

¹ 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 определённому разделу модуля.

3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.



- турпутевку (форма ТУР-1) на бланке строгой отчетности: реквизиты туроператора, туриста, состав услуг, стоимость (в т.ч. НДС – 0% или освобождение);
 - ваучер на заселение в отель (на английском языке: название отеля, даты, тип номера, питание, контакты принимающей стороны);
 - страховой полис ВЗР (название страховой, сумма покрытия – 30 000 евро, франшиза – 0).
- Перечислите обязательные реквизиты турпутевки как бланка строгой отчетности (БСО).**

БИЛЕТ № 2

1. Комплексное задание (весь модуль)

В турагентство поступила срочная заявка от корпоративного клиента: экскурсионный тур в Санкт-Петербург на группу 10 человек, 4 дня/3 ночи, через 10 дней. Требования: отель 3* в центре, экскурсии (Эрмитаж, Петергоф, обзорная), ж/д билеты туда/обратно (купе). Бюджет – 45 000 руб./чел.

Комплекс работ:

- подбор турпакета (готовый групповой тур или динамическая сборка);
- бронирование мест в гостинице и ж/д билетов (через туроператора или прямые договоры);
- оформление полного пакета документов на группу (турпутевки, ваучеры на каждого, страховки);
- опишите процедуру аннуляции для одного туриста (замена на другого с переоформлением билетов).

2. Задание на группу компетенций (бронирование + аннуляция)

Клиент забронировал тур в Египет через туроператора «Pegas Touristik». Через 2 дня после подтверждения клиент просит аннулировать тур (передумал). Штрафы по договору:

- до 30 дней – 0%;
- 29–15 дней – 15% от стоимости тура;
- 14–8 дней – 30%;
- 7 дней и менее – 50%.

Задание:

- рассчитайте сумму возврата клиенту (стоимость тура – 120 000 руб., прошло 20 дней до вылета);
- заполните заявку на аннуляцию у туроператора (укажите номер брони, причину, требуемые суммы);
- оформите акт аннуляции для клиента.

3. Задание на отдельную компетенцию (подбор турпакета по заявке)

Клиент предоставил заявку в письменном виде:

«*Мальдивы, 8 ночей, отель 5, только завтраки, перелёт бизнес-классом, трансфер гидросамолётом. Бюджет – не ограничен. Выезд через 21 день. Двое взрослых, один ребёнок 5 лет*».*

Подберите турпакет:

- выберите 2 туроператоров, специализирующихся на Мальдивах (например, «Coral Travel», «ANEX Tour»);
- сравните предложения (отели, наличие детской кроватки, тип трансфера);
- сформируйте и заполните «Лист подбора тура» для клиента с указанием итоговой цены.

БИЛЕТ № 3



1. Комплексное задание (весь модуль)

Клиент – пенсионер (67 лет) хочет тур в Беларусь (Минск, Брест) на 5 дней, поезд, одноместное размещение. Бюджет – 35 000 руб. Особые пожелания: номер с низкой кроватью, диетическое питание.

Полный цикл:

- подбор готового или индивидуального тура (учёт возрастной категории, медстраховка с покрытием хронических заболеваний);
- бронирование через туроператора (заполнение заявки с отметкой «особые условия»);
- оформление турпутевки, ваучера, страховки (включите пункт «долечивание после обострения»);
- опишите аннуляцию брони по причине болезни клиента (медсправка требуется? возврат?).

2. Задание на группу компетенций (оформление документов строгой отчетности + ваучеров)

Практическое задание: разработайте **шаблон ваучера на русском и английском языке** для трансфера из аэропорта (Анталья – отель – Анталья). Шаблон должен содержать:

- название принимающей компании;
- ФИО туриста, количество мест, багаж;
- дата, время встречи, место (стойка № ...);
- контактный телефон гида.

Дополнительно: перечислите 5 обязательных реквизитов турпутевки как БСО (в соответствии с Приказом Минфина № 86н от 09.07.2007).

3. Задание на отдельную компетенцию (бронирование заявки по туру)

Заполните **заявку на бронирование** для туроператора «Pegas Touristik» по следующим данным:

- клиент: Иванов Сергей Петрович, 12.05.1980, паспорт 4510 № 123456;
- клиентка: Иванова Ольга Дмитриевна, 23.08.1982, паспорт 4510 № 123457;
- тур: Таиланд, Паттайя, отель «Aya Boutique Hotel», 10 ночей, питание ВВ;
- даты заезда: 15.03.2026 – 25.03.2026;
- перелёт: Москва (DME) – Бангкок – Москва, эконом;
- трансфер: групповой.

Укажите: срок подтверждения брони, сумму предоплаты (20% от 180 000 руб.), порядок аннуляции до подтверждения.

БИЛЕТ № 4

1. Комплексное задание (весь модуль)

Ситуация: клиент забронировал тур во Вьетнам за 40 дней до вылета, оплатил 100%.

Туроператор спустя 10 дней сообщает, что отель перебронирован, и предлагает другой – категорией ниже без компенсации. Клиент требует либо замену, либо возврат.

Комплекс работ:

- подбор альтернативного турпакета (поиск отеля того же класса у этого же или другого оператора);
- аннуляция первоначальной заявки (оформление, контроль штрафов, переброска депозита);
- бронирование нового тура (ускоренная процедура);
- оформление всех документов заново, аннулирование и перевыпуск страховки.



2. Задание на группу компетенций (подбор + оформление – связка)

Клиент хочет тур на Алтай (конный тур, 6 дней, палаточный лагерь).

Задание:

- подберите турпакет у специализированного оператора (например, «Алтай-тур», «Серебряная гора»);
- оформите договор о реализации тура (выпишите пункты об особых условиях – страховка от клещевого энцефалита, медицинская справка);
- оформите маршрутную квитанцию (как разновидность ваучера) с указанием точек маршрута и мест ночлега.

3. Задание на отдельную компетенцию (аннуляция бронирования)

Клиент просит аннулировать тур за 7 дней до вылета по личным причинам. Стоимость тура – 200 000 руб. Туроператор применяет штраф 50%.

Оформите пакет документов на аннуляцию:

- заявление клиента на аннуляцию (текст);
- расчёт суммы возврата (с вычетом фактически понесённых расходов, если они есть – приведите пример: авиабилеты невозвратные – 50% от перелёта);
- акт аннуляции между агентством и туроператором;
- что делать с уже оформленными страховыми полисами (аннулировать или оставить?).

БИЛЕТ № 5

1. Комплексное задание (весь модуль)

В турагентстве ошибка менеджера: вместо тура в Сочи на 5 ночей забронирован тур в Адлер (другой отель). Клиент заметил при получении документов за 3 дня до выезда.

Полный антикризисный цикл работ:

- проверка заявки и выявление ошибки;
- аннуляция ошибочного бронирования;
- срочный подбор аналогичного тура в Сочи с вылетом в те же даты;
- бронирование (ускоренное подтверждение);
- переоформление всех документов (турпутевка, ваучер, страховка);
- ответственность агента перед клиентом (скидка/компенсация – рассчитайте 10% от стоимости 40 000 руб.).

2. Задание на группу компетенций (оформление документов строгой отчетности – полный цикл)

Заполните бланк строгой отчетности «Турпутевка» (форма ТУР-1) на бумажном или электронном макете, указав:

- серию и номер БСО;
- полное наименование туроператора и его ИНН;
- туриста (ФИО полностью);
- виды услуг (проживание, питание, экскурсии, трансфер);
- общую стоимость с НДС или без НДС;
- подпись ответственного лица.

Приложите список отличий турпутевки от ваучера (по назначению, юридической силе, наличию БСО).

3. Задание на отдельную компетенцию (подбор турпакета по заявке)

Клиент предоставил заявку:

*«Экскурсионный тур по Золотому кольцу России: Сергиев Посад, Переславль-Залесский, Ростов Великий, Ярославль, Кострома, Суздаль, Владимир. 7 дней, комфортабельный



автобус, гид на весь тур, проживание в гостиницах 3* (двухместное размещение). Старт из Москвы. Бюджет – 60 000 руб./чел. (2 человека).*

Подберите готовый турпакет у одного из операторов («Алеан», «Дельфин», «Интурист»):

- укажите конкретный тур, программу по дням;
- сравните с индивидуальным бронированием (отели + гид отдельно);
- выдайте клиенту готовое предложение в виде «Коммерческого предложения».

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

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Таблица 6 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	

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. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169214>

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>

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>