

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 09.12.2025 09:29:56

Уникальный программный код:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования

**Кафедра** факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

### **УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** ПМ.02.ЭК Экзамен по модулю

**Специальность** 43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Направленность** Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

Самара 2025

Актуализированная редакция рабочей программы «ПМ.02.ЭК Экзамен по модулю», утвержденной Ученым советом Университета 30 мая 2024 г., протокол № 10, в составе образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленности «Туроператорские и турагентские услуги».

## **Оглавление**

- 1. Общие положения**
- 2. Экзаменационная комиссия**
- 3. Формы и порядок проведения экзамена по модулю**
- 4. Порядок проведения экзамена по модулю для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья**
- 5. Содержание экзамена по модулю**
- 6. Условия реализации программы экзамена по модулю**
- 7. Фонд оценочных средств для проведения экзамена по модулю**

## **1. Общие положения**

Программа экзамена по модулю ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» (далее – программа) является частью профессионального модуля образовательной программы среднего профессионального образования (далее – ОП СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» квалификации «Специалист по туризму и гостеприимству».

Программа разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», «Положением о промежуточной аттестации по профессиональным модулям основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования в ФГАОУ ВО «СГЭУ», утвержденного приказом врио ректора от 28.10.2022 № 637-ОВ.

Программа устанавливает правила организации и проведения экзамена по модулю обучающихся, завершающих освоение профессионального модуля и определяет готовность обучающегося к выполнению вида деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» посредством оценивания их профессиональных компетенций, определенных во ФГОС СПО и сформированных в ходе освоения междисциплинарных курсов, учебной и производственной практики в составе профессионального модуля.

Студентам и лицам, привлекаемым к сдаче экзамена по модулю, во время его проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Программа экзамена по модулю, а также критерии оценки знаний, утвержденные Университетом, доводятся до сведения студентов, не позднее, чем за месяц до проведения экзамена по модулю.

## **2. Экзаменационная комиссия**

В целях определения соответствия результатов освоения студентами профессионального модуля требованиям ФГОС СПО экзамен по модулю проводится экзаменационной комиссией.

По каждому профессиональному модулю ОП СПО формируется специальная экзаменационная комиссия. В отдельных случаях может быть создана единая экзаменационная комиссия для группы родственных профессиональных модулей.

В состав экзаменационной комиссии включаются: председатель комиссии - представитель работодателя; преподаватели профессионального цикла; преподаватели профессионального цикла, не участвовавшие в обучении по данному профессиональному модулю, секретарь комиссии - из числа работников университета (без права голоса в процедурах принятия решений), представитель организации, на базе которой проходит экзамен по модулю, если он проводится вне образовательного учреждения (по согласованию).

Секретарь экзаменационной комиссии ведет делопроизводство и осуществляет организационные функции.

## **3. Формы и порядок проведения экзамена по модулю**

Экзамен по модулю в зависимости от профиля и содержания профессионального модуля, других условий организации образовательного процесса может проводиться:

на предприятиях (в организациях) - заказчиках кадров, в том числе по месту прохождения кандидатами производственной практики по профилю специальности,

в образовательном учреждении, где кандидаты осваивали профессиональный модуль.

В помещении, где проводится экзамен по модулю, должна быть подготовлена необходимая учебно-методическая и нормативно-регламентирующая документация, в том числе:

утвержденная в установленном порядке, рабочая программа профессионального модуля, по которому реализуются оценочные процедуры, утвержденные комплекты оценочных средств по профессиональному модулю, в том числе инструкции по выполнению практических заданий (для каждого кандидата, участвующего в аттестации),

инструкции по технике безопасности при работе с оборудованием и компьютерной техникой во время экзамена по модулю (при необходимости),

дополнительные информационные и справочные материалы, регламентированные условиями оценивания (наглядные пособия, нормативные документы и образцы, базы данных и т.д.),

другие необходимые нормативные и организационно-методические документы.

К экзамену по модулю допускаются обучающиеся, успешно освоившие все элементы программы ПМ: теоретическую часть модуля (МДК) и практики.

Экзамен по модулю может включать в себя один или несколько видов аттестационных испытаний, направленных на оценку готовности обучающихся, завершивших освоение профессионального модуля, к реализации основного вида деятельности:

Выполнение комплексного практического задания — для оценки готовности к выполнению основного вида деятельности. Технология оценивания: сопоставление продемонстрированных параметров деятельности и/или характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Выполнение серии практических заданий - для оценки готовности к выполнению отдельных трудовых функций (профессиональных компетенций). Технология оценивания: сопоставление параметров продемонстрированной деятельности и/или характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Защита портфолио (выступает как дополнительный метод оценивания). Технология оценивания: сопоставление установленных квалификационных требований с набором документированных свидетельских показаний, содержащихся в портфолио.

Различные (обусловленные спецификой вида деятельности и условий обучения) сочетания указанных выше методов оценивания.

При организации экзамена по модулю могут использоваться элементы накопительной системы оценивания квалификации кандидатов. Отдельные профессиональные компетенции в составе вида деятельности, трудоемкость выполнения которых существенно превышает ограниченное время экзамена по модулю, могут быть оценены во время зачета по учебной и/или производственной практике (по профилю специальности), при условии присутствия представителя работодателя и надлежащего документального оформления полученных результатов. В этом случае на экзамен по модулю представляются соответствующие зачетные ведомости с подписями работодателей. Решением экзаменационной комиссии в ходе экзамена по модулю производится перезачет данных профессиональных компетенций, что удостоверяется подписями членов комиссии в протоколах экзамена по модулю.

В день проведения экзамена по модулю другие формы учебной нагрузки не предусматриваются.

В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, кандидат должен подтвердить согласие на обработку своих персональных данных.

Перед началом экзамена по модулю член экзаменационной комиссии знакомит кандидатов с инструкциями, содержанием аттестационных испытаний и правилами их

выполнения. Время инструктажа не входит в продолжительность экзамена по модулю, установленную комплектами оценочных средств.

Председатель экзаменационной комиссии перед началом экзамена по модулю проводит инструктаж с экзаменаторами по содержанию и технологии оценивания компетентностных образовательных результатов, консультирует их по возникающим организационным и методическим вопросам и выдает рабочие комплекты оценочных средств (комплекты экзаменатора) для осуществления оценочных процедур.

В помещении, где проводится квалификационный экзамен, могут присутствовать: кандидаты, внесенные в протокол экзамена по модулю, члены экзаменационной комиссии, наблюдатели, специалисты, осуществляющие техническое обслуживание оборудования, в том числе компьютерной техники (при необходимости).

Время выполнения кандидатами практического задания не должно превышать времени, отведенного на его выполнение в соответствующих комплектах оценочных средств. По завершению установленного срока результаты выполнения заданий (продукты деятельности кандидата) сдаются экзаменаторам.

Решение о результатах экзамена по модулю принимается экзаменационной комиссией в отсутствии кандидатов открытым голосованием простым большинством голосов присутствующих членов комиссии на основании подсчета результатов по инструкциям и/или по критериям оценки, зафиксированных в комплектах оценочных средств. При равенстве голосов принимается то решение, за которое проголосовал председатель экзаменационной комиссии.

Особое мнение члена экзаменационной комиссии представляется в письменном виде и приобщается к протоколу экзамена по модулю.

По результатам экзамена по модулю в отношении каждого кандидата экзаменационной комиссией выносится одно из следующих решений:

а) вид деятельности (отдельные профессиональные компетенции) кандидатом освоен(ы),

б) вид деятельности (отдельные профессиональные компетенции) кандидатом не освоен(ы).

Решение экзаменационной комиссии фиксируется в экзаменационном листе кандидата, протоколе экзамена по модулю, зачетной книжке кандидата (кроме неудовлетворительной оценки).

Протокол экзамена по модулю и экзаменационный лист кандидата подписывают председатель, секретарь комиссии и экзаменаторы, присутствовавшие на экзамене.

Запись в зачетной книжке «профессиональный модуль *Предоставление туроператорских и турагентских услуг - освоен*» удостоверяется подписью председателя экзаменационной комиссии.

В случае неявки кандидата на экзамен секретарем экзаменационной комиссии в протоколе экзамена по модулю производится запись «не явился».

Повторная сдача (пересдача) экзамена по модулю проводится на специальном (дополнительном) заседании экзаменационной комиссии.

Оформленные в установленном порядке протокол экзамена по модулю, комплекты оценочных средств и экзаменационные листы кандидатов хранятся в архиве университета в течение пяти лет.

На основании протокола экзамена по модулю издается приказ ректора университета об утверждении итогов промежуточной аттестации по профессиональному модулю ОП СПО.

#### **4. Порядок проведения экзамена по модулю для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья экзамен по модулю проводится Университетом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

При проведении экзамена по модулю обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение экзамена по модулю для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при сдаче экзамена по модулю;

присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами экзаменационной комиссии);

пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при сдаче экзамена по модулю с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении экзамена по модулю обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения экзамена по модулю оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения экзамена по модулю оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию экзамен по модулю может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию экзамен по модулю может проводиться в устной форме.

Обучающиеся или родители (законные представители) несовершеннолетних не позднее чем за месяц до даты проведения экзамена по модулю подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении экзамена по модулю.

## **5. Содержание экзамена по модулю**

Экзамен по модулю ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» проводится в устной форме и состоит из выполнения практических заданий.

Задания для экзамена по модулю следующего вида:

- задания для оценки уровня освоения вида деятельности в целом;
- задания для оценки уровня освоения группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля;
- задания для оценки уровня освоения отдельных компетенций внутри профессионального модуля.

Содержание заданий максимально приближено к ситуации профессиональной деятельности.

*Содержание экзаменационного задания:*

1. Задачная формулировка.
2. Источник информации (информационный ресурс) для деятельности обучающегося.
3. Бланк для выполнения задания.
4. Перечень необходимого оборудования, инструмента, расходных материалов в расчете на одного обучающегося.
5. Время выполнения на одного обучающегося.
6. Инструмент проверки: эталон выполнения работы (перечень действий в верной последовательности и наблюдаемых характеристик), критерии оценки, шкалы оценки, указания для подсчета баллов или прекращения процедуры оценивания, условия положительного/отрицательного заключения.

## **6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ**

### **6.1. Для реализации программы предусмотрены следующие специальные помещения:**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенные набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

### **6.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд Университета имеет электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

#### **6.2.1. Электронные издания**

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566942>

2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567572>

#### **6.2.2. Электронные ресурсы**

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://biblio-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомлектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.mfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» [www.ipb.spb.ru](http://www.ipb.spb.ru)
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

#### **6.2.3. Дополнительные источники**

1. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564459>

2. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16986-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565426>

### **6.3. Обязательное программное обеспечение**

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10.
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3
3. U-ON Travel. Профильная CRM для турбизнеса.

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ

### 7.1. Паспорт оценочных средств

Контроль и оценка результатов экзамена по модулю профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» определяются решением экзаменационной комиссии «Основной вид деятельности освоен / не освоен».

Экзамен по модулю - заключительный этап проверки сформированности профессиональных компетенций.

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

В результате сдачи экзамена по модулю студент должен:

<b>Иметь практический опыт</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</li><li>- осуществления приема заказов от туристов</li><li>- проверки наличия всех реквизитов заказа</li><li>- идентификации вида заказа</li><li>- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль</li><li>- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</li><li>- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</li><li>- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</li></ul>
<b>уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</li><li>- владеть культурой межличностного общения</li><li>- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</li><li>- владеть техникой количественной оценки и анализа информации</li><li>- владеть методикой хранения и поиска информации</li><li>- вести документацию, хранение и извлечение информации</li><li>- пользоваться компьютерными программами бронирования туров</li><li>- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа</li><li>- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные</li><li>- формировать банки данных</li><li>- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li><li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li><li>- владеть культурой межличностного общения;</li><li>- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li><li>- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li><li>- владеть методикой хранения и поиска информации;</li><li>- вести документацию, хранение и извлечение информации;</li><li>- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>- формировать банки данных.</li> </ul> <p>–координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p>
<b>знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма</li> <li>- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</li> <li>- системы бронирования услуг</li> <li>- организацию работы с запросами туристов</li> <li>- требования к оформлению и учету заказов</li> <li>- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов</li> <li>- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций</li> <li>- этику делового общения</li> <li>- основы делопроизводства</li> <li>- Правила внутреннего трудового распорядка</li> <li>–Правила по охране труда и пожарной безопасности</li> </ul>

## 7.2. Результаты сформированности компетенций

Обучающийся, прошедший экзамен по модулю и освоивший профессиональный модель, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основному виду деятельности, предусмотренным ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство:

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
<i>Предоставление туроператорских и турагентских услуг</i>	<i>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</i>	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;</li> <li>-подбора информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках;</li> <li>-оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</li> <li>-оказания визовой поддержки потребителю;</li> <li>-оформления документации строгой отчетности;</li> <li>-консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</li> <li>- осуществления приема заказов от туристов</li> <li>- проверки наличия всех реквизитов заказа</li> <li>-идентификации вида заказа</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-определять и анализировать потребности заказчика;</li> <li>-выбирать оптимальный туристский продукт;</li> <li>-осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных и др.);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</li> <li>-обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;</li> <li>-разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;</li> <li>-оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>-составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>-приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</li> <li>-принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</li> <li>-предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>-консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</li> <li>-доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</li> <li>-взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</li> <li>-владеть культурой межличностного общения</li> <li>-владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</li> <li>-владеть техникой количественной оценки и анализа информации</li> <li>-владеть методикой хранения и поиска информации</li> <li>-вести документацию, хранение и извлечение информации</li> <li>-пользоваться компьютерными программами бронирования туров</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-законодательство Российской Федерации в сфере туризма</li> <li>-нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</li> <li>-структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</li> <li>-требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</li> <li>-различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</li> <li>-методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</li> <li>-технологии использования базы данных;</li> <li>-статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</li> <li>-особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</li> </ul>
--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>-основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</li> <li>-виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</li> <li>-методики расчета и характеристики турпродукта;</li> <li>-перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</li> <li>-ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</li> <li>-цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</li> <li>-системы бронирования услуг</li> <li>-организацию работы с запросами туристов</li> <li>-виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</li> <li>-программное обеспечение деятельности туристских организаций</li> <li>-этику делового общения</li> <li>-основы делопроизводства</li> <li>-Правила внутреннего трудового распорядка</li> <li>-Правила по охране труда и пожарной безопасности</li> </ul>
	<p><i>ПК 2.2.</i> <i>Координировать работу по реализации заказа</i></p>	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</li> <li>-проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;</li> <li>-взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</li> <li>-направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль</li> <li>-корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</li> <li>-составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам,</li> <li>-проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</li> <li>-взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>-представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</li> <li>-оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящими в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</li> <li>-осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа</li> <li>-собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные</li> <li>-формировать банки данных</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-законодательство Российской Федерации в сфере туризма</li> <li>-нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</li> </ul>

	<p>-структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</p> <p>-требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</p> <p>-правила оформления деловой документации;</p> <p>-правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</p> <p>-требования к оформлению и учету заказов</p> <p>-порядок контроля за прохождением и выполнением заказов</p> <p>-различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</p> <p>-методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>-технологии использования базы данных;</p> <p>-статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</p> <p>-ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p> <p>-цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>-системы бронирования услуг</p> <p>-организацию работы с запросами туристов</p> <p>-требования к оформлению и учету заказов</p> <p>-порядок контроля за прохождением и выполнением заказов</p> <p>-виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>-программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>-этику делового общения</p> <p>-основы делопроизводства</p> <p>-Правила внутреннего трудового распорядка</p> <p>-Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
--	--

### **7.3. Материалы для заданий экзамена по модулю Контролируемые компетенции: ПК 2.1, ПК 2.2.**

#### **Перечень вопросов, входящих в экзамен по модулю:**

1. Понятие и преимущества пакетного тура
2. Виды скидок в туриндустрии
3. Содержание и значимость договора о реализации туристского продукта
4. Порядок оформления заявки на бронирование тура
5. Типы виз и их влияние на подбор турпродукта
6. Гарантийный фонд туроператора
7. Индивидуальная программа и ее отличие от массового пакетного тура
8. Правовые нормы, регламентирующие отношения между туристом и туроператором
9. Комплект обязательных документов для туриста при выезде за границу
10. Информационные технологии в туроператорской деятельности
11. Методы мотивации сотрудников туроператора, способствующие повышению качества обслуживания
12. Принципы качественного подбора кадров в туроператорской деятельности
13. Процедура аннулирования заказа туристом
14. Внутренний технологический регламент туроператора

15. Алгоритм действий туриста при обнаружении ошибки в оформлении заказа.
16. Сущность и назначение процесса координации заказа туристов
17. Роль современных информационных технологий в организации реализации заказов туристов
18. Меры урегулирования конфликтных ситуаций с туристами
19. Задачи турагента на этапе согласования заказа с клиентом
20. Действия турагента при запросе клиента о внесении изменений в готовый заказ
21. Этапы реализации туристского заказа
22. Влияние специфики туристского направления на организацию заказа клиентов
23. Особенности организации групповых туров
24. Форс-мажорная ситуация» и ее влияние на работу турагента
25. Схема взаимодействия турагента с различными участниками туристического заказа
26. Преимущества досрочного бронирования
27. Риски краткосрочного бронирования
28. Документационное сопровождение заказа
29. Роль турагента в обеспечении безопасности туриста в поездке
30. Роль страхования в реализации туристских заказов
31. Роль турагентства в обеспечении качества обслуживания туристов
32. Факторы, влияющие на качество реализации заказов туристов
33. Порядок организации контроля качества услуг турагентства
34. Принцип превентивности в процессе реализации заказа туриста
35. Информационно-коммуникационные технологии, повышающие качество услуг турагентства
36. Стандартизация услуг турагентства
37. Критерии качества услуг турагентства
38. Стратегические цели управления качеством услуг турагентства
39. Внешние факторы, влияющие на качество услуг турагентства
40. Минимизация рисков при реализации туристского заказа
41. Законы и нормативные акты, регулирующие процесс реализации услуг турагентства
42. Алгоритм обработки и анализа жалоб клиентов при реализации туристского заказа
43. Роль CRM-систем в повышении качества услуг турагентства
44. Барьеры достижения высокого качества туристских услуг
45. Задачи системы управления качеством турагентских

#### **Перечень практических задач, входящих в экзамен по модулю:**

Разработать план-характеристику туристического направления:

- 1) Расположение, наличие выхода к морю, характеристика пляжей.
- 2) Трансфер.
- 3) Виза, валюта.
- 4) Туристический сезон, климат.
- 5) Основные достопримечательности.
- 6) Плюсы и минусы направления.
- 7) Целевая аудитория.

1. Россия, Краснодарский край. Сочи. Анапа. Геленджик.
2. Россия, Крым. Евпатория, Ялта, Феодосия.
3. Танзания. Занзибар
4. Кавказ. Домбай, Архыз.
5. Греция. Родос.
6. Болгария. Солнечный берег, Золотые пески.
7. Тунис. Сусс, Монастир.
8. Индия. Гоа.

9. Таиланд. Паттайя, Пхукет.
10. Вьетнам. Нячанг, Фантьет.
11. Мексика. Канкун.
12. Россия. Санкт-Петербург.
13. Кипр. Айя-Напа, Протарас.
14. Бахрейн. Манама, Эр-Рифа
15. Республика Беларусь. Минск.
16. Египет. Шарм-эль-Шейх.
17. Турция. Стамбул.
18. Мальдивы. Каафу Атол, Мали.
19. ОАЭ. Дубай, Шарджа.
20. Марокко. Касабланка. Агадир.
21. Турция. Анталийское (Средиземноморское) побережье – Сиде, Белек, Кемер.
22. Турция. Эгейское побережье – Мармарис, Бодрум.
23. Куба. Варадеро.
24. Доминикана. Пунта-Кана, Бока Чика.
25. Абхазия. Пицунда. Сухум.

#### 7.4. Критерии и шкала оценки

профессиональный модуль <i>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства - освоен</i>	профессиональный модуль <i>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства – не освоен</i>
<p>1. Задания выполнены полностью, частично, в соответствии с рекомендациями.</p> <p>2. Дано 60% и более правильных ответов на задания.</p> <p>3. Выполненная работа не содержит неправильно оформленных исправлений.</p>	<p>1. Задания не выполнены.</p> <p>2. Дано менее 60% правильных ответов.</p> <p>3. Работа содержит неправильно оформленные исправления.</p>