



Профессиональное образовательное учреждение
«Колледж предпринимательства и отраслевых технологий»
(ПОУ «КПОТ»)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

ДЛЯ ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ
УСЛУГ**

для специальности

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

направленность образовательной программы «Туроператорские и
турагентские услуги»

среднего профессионального образования
(программа подготовки специалистов среднего звена)

Челябинск

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Паспорт фонда оценочных материалов	3
1.1 Область применения фонда оценочных материалов	3
1.2 Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене по модулю	3
1.3 Система оценки результатов освоения обучающимися профессионального модуля.....	4
1.4 Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания	5
2 Оценочные материалы.....	7
2.1 Образец задания	7
2.2 Перечень билетов для экзамена по модулю	Ошибка! Закладка не определена.

1. Паспорт фонда оценочных материалов

1.1 Область применения фонда оценочных материалов

Фонд оценочных материалов предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство программы подготовки специалистов среднего звена, направленность образовательной программы «Туроператорские и турагентские услуги»

1.2 Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене по модулю

Оценка качества подготовки обучающихся по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг 43.02.16 Туризм и гостеприимство программы подготовки специалистов среднего звена, направленность образовательной программы «Туроператорские и турагентские услуги» осуществляется оценочными материалами, содержание которых сформировано на основе основного вида деятельности в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство».

Таблица 1 – Образовательные результаты, оцениваемые на экзамене по модулю

Вид деятельности / Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПК2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet - компаниями Умение: владеть культурой межличностного общения Умение: владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры

		<p>Умение: владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Умение: владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Умение: вести документацию, хранение и извлечение информации</p> <p>Умение: пользоваться компьютерными программами бронирования туров</p> <p>Навык: консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Навык: осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Навык: проверка наличия всех реквизитов заказа</p> <p>Навык: идентификация вида заказа</p>
	<p>ОК. 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умение: оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p>

1.3 Система оценки результатов освоения обучающимися профессионального модуля

Таблица № 2 – Распределение баллов по критериям оценивания

№ п/п	Вид деятельности / Вид профессиональной деятельности	Критерии оценивания	Баллы
1	Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Оформление и обработка заказов клиентов	24,00
		Использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности	1,00
ИТОГО			25, 00

Расчет баллов:

Выполнено – максимальное количество баллов

Частично выполнено – ½ округленное до целых число баллов

Не выполнено – 0 баллов

Перевод баллов в 5-балльную шкалу оценивания:

от 19 до 25 баллов – «отлично»

от 17 до 21 баллов – «хорошо»

от 13 до 17 баллов – «удовлетворительно»

от 0 до 13 баллов – «неудовлетворительно»

1.4 Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания

Каждое рабочее место обучающегося имеет доступ к справочно-правовой системе (СПС «Гарант») в актуальной версии. Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания может быть дополнен с целью создания необходимых условий для проведения экзамена по модулю обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся из числа детей-инвалидов, и инвалидов.

Таблица 4 - Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов

№	Наименование	Количество на 1 обучающегося
1	ПО операционная система	1
2	Комплект оборудования для демонстрации	1
3	Презентер	1
4	ПО для работы с электронными таблицами	1
5	ПО для подготовки и просмотра презентаций	1
6	Телефонный аппарат	1

Инструкция по технике безопасности

1. Общие требования по технике безопасности.

Настоящая инструкция по технике безопасности разработана в соответствии с Постановлениями Главного государственного санитарного врача России от 28.09.2020 г. №28 «Об утверждении СП 2.4.3648-20

«Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» и от 28.01.2021 г. № 2

«Об утверждении СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания». В процессе выполнения заданий и нахождения на территории, и в помещениях места проведения демонстрационного экзамена, участник обязан четко соблюдать инструкцию по технике безопасности, личную гигиену, а также использовать оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания.

2. Требования по технике безопасности перед началом работы.

Перед началом работы необходимо подготовить рабочее место обучающегося, отрегулировать освещение на рабочем месте, убедиться в отсутствии бликов на экране, провести осмотр копировально-множительной техники, убедиться в отсутствии на них посторонних вещей и внешних повреждений. При необходимости произвести регулировку рабочего стола и стула. Запрещается подключать сетевые устройства мокрыми или намоченными руками.

3. Требования по технике безопасности во время работы. Обучающемуся при работе на ПК запрещается:

- переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании;

- допускать попадание влаги на поверхность системного блока (процессора), монитора, рабочую поверхность клавиатуры, принтеров и других устройств;

- запрещается прикасаться к задней панели системного блока (процессора) при включенном питании;

- отключать оборудование от электросети и выдергивать шнур из сети;

- при выполнении работ с использованием копировально-множительной техники необходимо соблюдать правила эксплуатации копировально-множительного аппарата, не допускать попадания на него влаги.

4. Требования по технике безопасности в аварийных ситуациях.

При появлении неисправности в работе копировально-множительного аппарата или компьютера (ноутбука) – искрении, запаха гари, нарушении изоляции проводов прекратить работу, выключить питание и сообщить об аварийной ситуации главному эксперту.

5. Требования по технике безопасности по окончании работы.

По окончании работы необходимо отключить питание компьютера (ноутбука), копировально-множительной техники и других приборов, привести в порядок рабочее место.

2 Оценочные материалы

2.1 Образец задания

Задание для экзамена по модулю составлено на основе единых оценочных материалов Демонстрационного экзамена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, квалификация – Специалист по туризму и гостеприимству, направленность – Туроператорские и турагентские услуги, разработанное ФГБОУ ДПО ИРПО. Продолжительность выполнения задания 1 ч. 30 мин.

Образец задания для экзамена по модулю

Задание 1. Составление Коммерческого письма-предложения по запросу клиента

Сформировать коммерческое предложение на запрос представителя крупной компании из региона участников демонстрационного экзамена по разработке тура с таймингом для иностранных гостей продолжительностью 3 дня / 2 ночи с учетом их культурных и национальных особенностей. Программа тура начинается и заканчивается в регионе посещения. Сезон и предположительные даты начала поездки определяется экзаменационным билетом.

Действия обучающегося:

- ответить на телефонного звонок представителя компании (актера);
- узнать пожелания туристов по направлению тура и предпочтительный тип отдыха;
- выявить даты поездки и число туристов;
- определить желаемый бюджет;
- уточнить предпочтительный вариант перевозки, объект размещения и тип питания;
- предоставить (при необходимости) информацию о визовом обслуживании;
- выявить дополнительные пожелания туристов;
- записать контактные данные ответственного лица. При помощи сети Интернет:
- подобрать авиа- или ж/д билеты по предпочтениям туристов;

- подобрать объект размещения и тип питания по предпочтениям туристов;
- подобрать экскурсии по предпочтениям туристов;
- разработать программу тура с таймингом;
- составить примерную смету на тур;
- составить коммерческое письмо-предложение с описанием подобранного для гостей компании тура при помощи ПО текстовый редактор на ПК. Участник распечатывает Коммерческое письмо-предложение и отдает на проверку экспертам.

Инструкции для ГЭ:

Для разработки тура рекомендуется использовать крупные города "домашнего" региона проведения ДЭ. Сезон и предположительные даты тура, а также данные контактного лица в диалоге участника и клиента (актера) определяются Главным экспертом в подготовительный день.

* Для телефонного диалога участники заходят по одному в зону Б к экспертам согласно порядковым номерам, полученным при жеребьевке. На телефонные переговоры по таймингу отводится не более 5 мин. Затем участник переходит в зону А, где на рабочем месте с использованием ПК выполняет задание по составлению Коммерческого письма-предложения.

** Требования, предъявляемые к составлению и оформлению Коммерческого письма-предложения, соответствуют правилам деловой переписки.

Приложение к заданию 1

Сформировать коммерческое предложение на запрос представителя крупной компании из региона участников демонстрационного экзамена по разработке тура с таймингом для иностранных гостей продолжительностью 3 дня / 2 ночи с учетом их культурных и национальных особенностей. Программа тура начинается и заканчивается в регионе посещения.

Разработать экскурсионную программу (тур) для гостей из арабской страны, основываясь на их предпочтениях.

Описание целевой аудитории: семейная пара с детьми 3 и 7 лет. Первый раз в России; интересуются русской культурой, традициями и обычаями. Предпочитают спокойный отдых, ориентированный на досуг детей.

Подобрать оптимальную программу 3-дневного тура, рассчитать стоимость перелета, проживания, питания, экскурсионной и развлекательной программы.

Коммерческое письмо-предложение распечатать и отдать на проверку экспертам.

Примерный сценарий для клиента (актёра)

Слова менеджера	Слова представителя компании
Приветствует клиента; называет компанию и представляется	Здравствуйте! Меня зовут _____ . Я представитель компании «_____». К нам приезжают бизнес-партнер с семьей. Хотим, чтобы вы помогли нам принять их и составить интересную программу
Уточняет предпочтения по запросу	Они первый раз в России: хотим показать им национальную культуру, традиции и обычаи
Узнает даты тура	_____
Уточняет количество туристов	Бизнес-партнер с супругой и детьми 3 и 7 лет
Уточняет примерный бюджет тура	Они предпочитают сервис класса люкс
Узнает предпочтения по видам транспорта	Авиа и трансфер
Узнает точку отправления	Из Дубая
Уточняет пожелания по типу размещения	Интересует гостиница категории 5 звезд, семейный номер
Уточняет информацию по питанию	Завтрак в гостинице. На обеды и ужины подберите рестораны с местной кухней, а также с халяльными блюдами
Узнает предпочтения по экскурсионной и развлекательной программе	Гостей интересует национальная культурой, традиции и обычаи. При этом они предпочитают спокойный отдых, ориентированный на досуг детей
Узнает информацию по контактному лицу	_____ _____
Сообщает о том, что информация будет направлена контактному лицу. Прощается	Спасибо! До свидания

* Актёр не рассказывает информацию, о которой не спрашивает менеджер. На дополнительные вопросы отвечает утвердительно, выбирая первый из предложенных вариантов