

Частное образовательное учреждение  
профессионального образования  
Брянский техникум управления и бизнеса



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧОУ ПО БТУБ  
Прокопенко Л.Л.  
«31» августа 2023 г.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих»

по специальности 43.02.16  
«ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО»

2023 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>	<b>3</b>
<b>2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>	<b>5</b>
<b>3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС</b>	<b>18</b>
<b>4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	<b>18</b>

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»**

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02.16 «Туризм и гостеприимство»** в части овладения междисциплинарными курсами, входящими в модуль.

Профессиональный модуль ПМ.03 состоит из: МДК.03.01 «Выполнение работ по должности служащего «Агент по бронированию»; включает УП 03.01 учебную практику, ПП 03.01 производственную практику (по профилю специальности) а также ПМ.03.01.(К) промежуточная аттестация по модулю, формой которой является квалификационный экзамен.

### **Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю**

<b>Элементы</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент по бронированию»	дифференцированный зачет
УП.03.01. Учебная практика	комплексный дифференцированный зачет
ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности)	комплексный дифференцированный зачет
ПМ.03.01.(К) промежуточная аттестация по модулю	Квалификационный экзамен

### **1.2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке**

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

#### **1.1.1. Перечень общих компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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 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**

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.

1.1.1 3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, и презентация турпродукта;</li> <li>- бронирования тура по заявке туриста;</li> <li>- аннулирование бронирования;</li> </ul> <p>оформление туристской документации для выдачи клиенту (оформление документов строгой отчетности)</p>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять и анализировать потребности заказчика;</li> <li>- выбирать оптимальный туристский продукт;</li> <li>— осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</li> <li>— составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</li> <li>— осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</li> <li>— осуществлять аннуляцию бронирования тура;</li> <li>— принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;</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>— представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</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; консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз</li> </ul>
Знать	<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>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</p>

	<p>принятые в туризме аббревиатуры; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</p> <hr/> <p>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</p> <hr/>
--	--

## 2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ» А ТАКЖЕ КОМПЕТЕНЦИЙ

Фонд оценочных средств позволяет оценивать:

- Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

<b>Профессиональные и общие компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Средства проверки</b>
ПК 3.1. Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ПК 3.2. Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования.	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ПК 3.3. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и

деятельности применительно к разным контекстам.	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	письменные ответы.
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	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.	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.

## 2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент» (Агент по бронированию).

### Тематика практических работ:

1. Исследование основных схем работы туроператора по формированию, продвижению и реализации турпродукта.
2. Исследование основных схем работы турагента по продвижению и реализации турпродукта.
3. Подготовка мультимедийных презентаций на тему «Глобальные системы бронирования», «Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования»
4. Сравнительный анализ систем бронирования.
5. Преимущества и недостатки различных систем бронирования туров.
6. Бронирование заявок от туристов и оформление сопроводительных документов.
7. Аннуляция заявок бронирования туристов, оформление необходимой документации.

## Список вопросов к дифференцированному зачету:

1. Основы туроператорской деятельности: виды, функции.
2. Основы турагентской деятельности: виды, функции.
3. Туристический продукт: понятие, потребительские свойства.
4. Применение отечественных и зарубежных компьютерных технологий, программного обеспечения в работе служб бронирования гостиничных услуг.
5. Преимущества и недостатки программного обеспечения, применяемого в работе служб бронирования гостиничных услуг.
6. Основные схемы работы туроператора по формированию, продвижению и реализации турпродукта.
7. Основные схемы работы турагента по продвижению и реализации турпродукта.
8. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
9. Осуществление бронирования через GDS и ADSW (IDS).
10. Глобальные системы бронирования.
11. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере Columbus при приеме заказов.
12. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере МоиТуристы при приеме заказов.
13. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере МастерТур при приеме заказов.
14. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере МастерАгент при приеме заказов.
15. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере Селена при приеме заказов.
16. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере ТурМенеджер при приеме заказов.
17. Технологии on-line бронирования.
18. Выбор системы бронирования.
19. Особенности бронирования туров по заявке индивидуалов.
20. Особенности бронирования туров по заявке жителей дальнего зарубежья.
21. Специфика приема заявок и особенности бронирования туров для туристических групп, компаний, турагентств и операторов.
22. Особенности бронирования корпоративных мероприятий, конференций.
23. Особенности оформления сопроводительных документов при бронировании.
24. Специфика заполнения бланков аннуляции брони
25. Специфика заполнения бланков подтверждения брони.
26. Внесение поправок в ранее зарегистрированные заявки.
27. Особенности составления отчетов по бронированию по совершившимся сделкам.
28. Программы лояльности, их особенности.
29. Порядок заключения договора на туристическое обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей.
30. Особенности применения турфирмой тарифов и скидок.

## 2.2. Пример задания для контроля и оценки усвоения программы УП.03.01. Учебная практика:

### Виды работ учебной практики:

1. Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя.
2. Бронировать заявку по туру.
3. Аннуляция бронирования.
4. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности

### Примерный перечень практических заданий

Оформить пакет турпакет:

Утверждена приказом  
Министерства финансов  
Российской Федерации  
от « 9 » июля 2007 г. № 60н

Туроператор/Турагент _____	Код формы по ОКУД
(полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), _____	
почтовый адрес, телефон, ИНН, код по ОКПО, реестровый номер – для туроператора)	Код вида услуг по ОКУН 061000, 061100, 061200, 061300, 061400, 061500, 061700
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	

### ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № 000000 Серия \_\_\_\_\_

Заказчик туристского продукта _____	
(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность _____	
в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства - для физ. лица), _____	
(ИНН, наименование, адрес (место нахождения), код по ОКПО – для юридического лица)	
Турист _____	
(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством _____	
Российской Федерации, место жительства)	
Вид туристского продукта (путешествия) _____	(вид услуги по ОКУН)
Единица измерения туристского продукта (путешествия) _____	(количество дней на одного человека)
Общая цена туристского продукта _____	(сумма прописью) _____ руб. _____ коп.
Оплачено: наличными денежными средствами _____	(сумма прописью) _____ руб. _____ коп.,
с использованием платежной карты _____	(сумма прописью) _____ руб. _____ коп.
Получено лицом, ответственным за совершение операции и правильность ее оформления: _____ М.П. (штамп)	
(ФИО, должность) _____	(подпись) _____ (дата)

Дата осуществления расчета: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_ г.

Настоящий документ является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

(Сведения об изготовителе бланка (сокращенное наименование, ИНН, место нахождения, номер заказа и год его выполнения, тираж)



**MOSCOW LTD «VICTORIA-TRAVEL» Tourist services VOUCHER for Confirmation № XXX**

Date: XX/XX/15

To: Mr XXXX XXXX

Fax: 662-69-33

Company: Moscow, «Victoria – Travel» Tel: 7-495-981-07-64

3-224, Osenny boulevard, Fax: 7-495-662-69-33

121609, Moscow, Russia

[www.victoriatravel.ru](http://www.victoriatravel.ru)

[info@victoriatravel.ru](mailto:info@victoriatravel.ru)

Travel Agency «Victoria – Travel», tourist reference № MBT 000561 in the Russian Federal Register of Tour Operators, confirms the invitation of the tourist.

Name	Passport	Arrival date	Departure date	Residence	Destination	Confirmation number
Mr XXX	XXXXXXX	XX/XX/15	XX/XX/15	Moscow, «Megapolis» hotel	Moscow	«on surname»

Hotel accommodation and all service are fully paid.

To the Consulate for application of a tourist visa,

XXXXXXX,  
Reservation Manager

## ТУРИСТСКИЙ ВАУЧЕР

Без печати не действителен. Заполняется разборчивым почерком

Агенство  Город

Телефон  Дата  Фамилия   
: оформление агента

Название комплекса:

Номер маршрута  Название   
маршрута маршрута

Дата начала марш-  Кол-во  Дата окончания   
та суток марш-та

Автобус:	Дата отправлен ия	Время отправлен ия	Место отправления	Место прибытия
Из Новосибирска:				
В Новосибирск:				

--	--	--	--	--

Дата/время заселения  
на т/к

--	--

Дата/время  
выселения

с т/к

--	--

Категория проживания	№ комн	Ф.И.О. Туристов	Дата рождения	Стоимость прож./марш-та	Питание	Автобус стоимость	Страховка	Общая стоимость
<b>Итого:</b>								

Оплаченная сумма в  
агентстве

--

Способ оплаты

--

За междугороднюю бронь

--

М.П.

## 1.6. Примерные задания для контроля и оценки усвоения программы ПП.03.01. Производственная практика:

### Виды работ производственной практики:

- Изучение основ и способов бронирования
- Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм.
- Изучение тарифов и скидок, применяемые в турфирме, программы лояльности.
- Изучение особенностей и методов гарантированного и не гарантированного бронирования.
- Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.
- Освоить порядок и особенности заключения договора на туристическое обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей.

### Примерный перечень практических заданий

1. Изучение технологии бронирования туров на сайтах туроператоров.

1.1. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере Columbus при приеме

заказов.

1.2.Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере МоиТуристы при приеме заказов.

1.3.Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере МастерТур при приеме заказов.

1.4.Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере МастерАгент при приеме заказов.

1.5. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере Селена при приеме заказов.

1.6.Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере ТурМенеджер при приеме заказов.

1.7. Технологии on-line бронирования.

1.8. Выбор системы бронирования.

2. Заполнить документы:

Заявка на бронирование

\_\_\_\_\_ дата

1. Сведения о Туристе:  
(на русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж., жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
1			
2			
Итого:	_____ чел. совершеннолетних, _____ детей до 18 лет		

2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей начало/окончание
	___/___/___ - ___/___/___
	___/___/___ - ___/___/___

2.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения)	Категория средства размещения (при наличии)	Даты заезда и выезда

2.3. Условия проживания

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

#### 2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

#### 2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) <1>	Категория транспорта/вид транспорта

#### 2.6. Экскурсионная программа (при наличии, включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):


#### 2.7. Иные дополнительные услуги:

Наименование услуги	Характеристики услуги:

#### 3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:

Сумма цифрами: \_\_\_\_\_

Сумма прописью: \_\_\_\_\_

#### 4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста

\_\_\_\_\_

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией,

указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

от Исполнителя: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

м.п. (при наличии)

Приложение к Заявке на бронирование

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта	
О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта	
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания	
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания	
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды	
О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания	
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	
Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями	
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)	
О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста	
О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии	

О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для	
выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера	
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера	
Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика	
О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований	
Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей	
О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора	
О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма	
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)	
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу	
Иная информация:	

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг. Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

### **Перечень тестовых заданий по ПМ 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих:**

#### **1. Выберите правильный ответ:**

Что представляют собой розничные фирмы, которые вступают в непосредственный контакт с конечным потребителем?

- туристские корпорации
- туроператорские фирмы
- туроператорские агентства
- **туристские агентства**

#### **2. Выберите правильный ответ:**

Как называются туристские фирмы, специализирующиеся на приеме иностранных туристов в своей стране?

- инициативные фирмы
- направляющие фирмы
- **рецептивные фирмы**

#### **3. Выберите правильный ответ:**

Кто является продавцом туристских услуг?

- **предприятия посредничества и организации туризма**
- транспортные предприятия
- предприятия, обеспечивающие жизнедеятельность туристов во время путешествия
- предприятия зрелищных услуг

#### **4. Выберите правильный ответ:**

Турпакет или тур представляет собой:

- туристские ресурсы местности, способные удовлетворить потребности туриста;
- **комплекс различных услуг, объединённых на основе главной цели путешествия, которые удовлетворяют потребности туриста и предоставляется в определённые сроки и по определённому маршруту;**
- совокупность всего, что может быть предложено на рынке потребителю и включает в себя физические объекты, услуги, места, идеи и т.д.;

#### **5. Выберите правильный ответ:**

Покупательский спрос - это:

- **желание, подкреплённое покупательской способностью**
- потребность, которая переходит в категорию желания
- желание, которое потребитель мечтает осуществить

#### **6. Выберите правильный ответ:**

Природные ресурсы, объекты и системы инфраструктуры туризма, услуги предприятий туристской индустрии, материальные товары туристского и сопутствующего характера являются ли составляющими туристского продукта?

- да, все являются составляющими турпродукта



- не все являются составляющими турпродукта
- нет, не являются составляющими ту продукта

**7. Выберите правильный ответ:**

Какая стратегия создания агентских сетей предполагает тщательный выбор туроператором потенциальных турагентов, которые проходят своеобразный конкурс?

- **селективная стратегия**
- эксклюзивная стратегия
- интенсивная стратегия
- презентативная стратегия

**8. Выберите правильный ответ:**

Что из перечисленного не относится к неотъемлемым реквизитам договоров с поставщиками услуг?

- полное наименование, форма собственности, юридический и фактический адреса, банковские реквизиты и контактные телефоны сторон
- место и время заключения договора о сотрудничестве
- предмет договора (краткое раскрытие целевых установок сторон)
- **срок действия договора**

**9. Выберите правильный ответ:**

Что принято считать недостатком сотрудничества отправляющих туроператоров с принимающими при организации зарубежных туров?

- **удорожание предлагаемых поставщиками услуг**
- работу с meet-компанией, что ведет к значительно меньшим издержкам по сравнению с прямой организацией тура
- определение ответственного за качественное предоставление оплаченных оператором услуг meet-компании
- текущую информацию о предложениях отельеров

**10. Выберите правильный ответ:**

Что дают агентству поисковые системы по турам?

- Подбор тура исходя из пожеланий клиента
- Справочная информация
- Бронирование тура
- **Все ответы правильные**

11. Письменный отказ туриста или туроператора/турагента от исполнения обязательств по договору это \_\_\_\_\_ (аннулирование тура)

12. Бронирование, как правило, минимум за 21 день до заезда считается \_\_\_\_\_ (ранним бронированием)

13. Расписка в получении средств, предоплаты и подтверждение о том, что для клиента забронировано размещение в отеле, бунгало, кемпинге, на вилле, в частных апартаментах или каком-либо другом выбранном им туристическом объекте называется \_\_\_\_\_ (туристический ваучер).

14. Оператор (система), который аккумулирует в своей базе актуальные предложения от различных туроператоров называется \_\_\_\_\_ (агрегатор туров)

15. Документ, который содержит условия путешествия и общую его цену, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности и неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта называется \_\_\_\_\_ (туристическая путевка).

### **3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»**

Оценка при ответе студента на квалификационном экзамене по вопросам и заданиям билета по ПМ.03. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» выражается в баллах, где суммируются все критерии и показатели и переводятся в следующие оценки:

**«отлично»** - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемым вопросам, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями и навыками по МДК.02.01, МДК.02.02, МДК. 02.03, МДК. 02.04 и практическими заданиями в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности; правильно решает задачи, делая ссылки на НПА;

**«хорошо»** – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа на вопросы и в решении практических заданий;

**«удовлетворительно»** – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа и в решении практических заданий: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

**«неудовлетворительно»** – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе и в решении практических заданий. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки, неверно решены задачи.

### **4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные печатные и электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

3. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное

пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

4. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

5. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

6. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>

7. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

8. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/944609>

9. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

10. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>

11. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

12. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

13. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

14. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

15. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

16. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового

общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

17. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

#### **Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».