

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ Е.Ш. Булаш

Приказ № __ от _____ 2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения промежуточной аттестации

по междисциплинарному курсу
МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности
Профессиональный модуль
ПМ.01. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

по специальности среднего профессионального образования
Специальность 43.02.10 **ТУРИЗМ**

Форма проведения оценочной процедуры:
Экзамен



г. Симферополь, 2023

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ» Воронина И.А.

ФОС МДК.01.02 «Технология и организация турагентской деятельности» рассмотрен на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) направления подготовки «Туризм» («Т»).

Протокол № __ от «__» _____ 2023 г.

Председатель ЦМК «Т»

_____ Воронина И.А.

ФОС МДК.01.02 «Технология и организация турагентской деятельности» рекомендован методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм».

Протокол № __ от «__» _____ 2023 г.

Методист

_____ Донченко Я.А.

Согласовано с работодателем

(наименование предприятия, организации)

_____ (должность, подпись, ФИО)

«__» _____ 202__ г.

М.П

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик:

Воронина И.А., преподаватель

ФОС ПА МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта рекомендована цикловой методической комиссией «Туризм»

Протокол № __ от «__» _____ 202__ г.

Председатель ЦМК

Воронина Ирина Алексеевна

Согласована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ»

Протокол № __ от «__» _____ 202__ г.

«__» _____ 202__ г.

Председатель методического совета _____

Ф.И.О.

Воронина И.А. – автор-составитель

Рассмотрено на заседании
цикловой/методической/предметной
комиссии _____

Протокол № __ от «__» _____ 202__ г.

Председатель _____

Ф.И.О.

Утверждено решением методического /
педагогического совета ГБПОУ РК
«_____»

протокол № __ от «__» _____ 202__ г.

Председатель _____

Ф.И.О.

I. Паспорт комплекта оценочных средств

№	Предмет(ы) оценивания (результаты обучения: знания и умения)	Объект(ы) оценивания (продукт или процесс деятельности)	Показатели оценки
1	2	3	4
1.	Уметь осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; Знать информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.	Практические работы по темам <ul style="list-style-type: none"> • Заполнение анкеты туриста • Составление и оформление заявки и подтверждения о бронировании тура • Составление и оформление листа бронирования туристских услуг 	Соответствие критериям оценки практических работ
		Оценка выполнения экзаменационного задания	Оформление листа бронирования
2. v	Уметь обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;	Практические работы по темам <ul style="list-style-type: none"> • Решение ситуационных задач: Предоставление услуг индивидуальным клиентам. • Предоставление услуг корпоративным клиентам. • Пути решения проблемных ситуаций, возникающих в офисе турагентства 	Соответствие критериям оценки практических работ
		Оценка выполнения экзаменационного задания	Полнота и правильность теоретического ответа
			Оформление листа бронирования
			Оформление приложения к договору
			Оформление туристской путевки
3.	Уметь оперировать актуальными данными о туристских услугах,	Практические работы по темам <ul style="list-style-type: none"> • Оформление 	Соответствие критериям оценки практических работ

1	2	3	4
	входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; Уметь оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;	документации по расчету тура Оценка выполнения экзаменационного задания Курсовое проектирование	Полнота и правильность теоретического ответа Расчет стоимости тура Соответствие критериям оценки курсовой работы
4.	Уметь составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); Знать правила оформления деловой документации; Уметь приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; Знать правила изготовления, использования, учёта и хранения бланков строгой отчётности; Уметь принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;	Практические работы по темам <ul style="list-style-type: none"> • Составление и заполнение агентского договора • Составление и заполнение договора поручения • Оформление договора турагента с турагентом • Составление и оформление договора купли-продажи • Заполнение технологической карты маршрута • Заполнение и оформление туристской путевки (типовая форма «ТУР-1») • Составление и оформление ваучера Оценка выполнения экзаменационного задания	Соответствие критериям оценки практических работ Полнота и правильность теоретического ответа Оформление листа бронирования Оформление приложения к договору Оформление туристской путевки
5.	Уметь предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных	Практические работы по темам <ul style="list-style-type: none"> • Составление и оформление пакета документов 	Соответствие критериям оценки практических работ

1	2	3	4
	<p>стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>Уметь консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</p> <p>Знать перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</p> <p>Знать перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</p> <p>Знать требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p>	<p>туриста, необходимых для получения визы</p> <hr/> <p>Оценка выполнения экзаменационного задания</p>	<p>Полнота и правильность теоретического ответа</p>

Описание правил оформления результатов оценивания

Форма оценивания: экзамен (по принципу «здесь и сейчас») с учетом выполнения практических заданий в ходе изучения МДК.

Методы:

1. Оценка устного ответа по экзаменационному билету
2. Анализ оценок за практические занятия, полученных в ходе изучения МДК.
3. В спорных ситуациях студент имеет право на выполнение 1-2 практических заданий из числа практических работ, запланированных в ходе освоения МДК с заменой оценки, полученной по практической работе
4. В случае большого числа пропущенных занятий и отсутствия более 50% положительно оцененных практических работ студент обязан предоставить на зачетное занятие портфолио с выполненными практическими работами (в том числе и оцененными ранее) и выборочно ответить на вопросы преподавателя по портфолио.

II. Комплект оценочных средств

2.1. Место и время проведения

Экзамен по МДК 01.02 в лаборатории, оснащенной персональными компьютерами с доступом к сети Интренет и установленным профессионально ориентированным программным обеспечением.

Одновременно в аудитории присутствует не более 7 студентов.

На подготовку к ответу в соответствии с заданием отводится до 60 минут, ответ – 10-12 минут

Оценивание проводится при помощи баллов которые по шкале оценивания переводятся в оценку по 4-х-бальной шкале «Отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

ЗАДАНИЕ на экзамен

1. Оценка письменных работ

Тема практической работы, доклада	Оценка
Составление и заполнение агентского договора	
Составление и заполнение договора поручения	
Оформление договора турагента с турагентом	
Составление и оформление договора купли-продажи	
Решение ситуационных задач: Предоставление услуг индивидуальным клиентам.	
Предоставление услуг корпоративным клиентам.	
Пути решения проблемных ситуаций, возникающих в офисе турагентства	
Составление и оформление заявки и подтверждения о бронировании тура	
Составление и оформление листа бронирования туристских услуг	
Заполнение технологической карты маршрута	
Заполнение и оформление туристской путевки (типовая форма «ТУР-1»)	
Составление и оформление ваучера	
Оформление документации по расчету тура	
	2 балла, при среднем балле

	<=2,5 или 50% и более не выполненных работ
	Средний балл с учетом математического округления в остальных случаях

2. Экзаменационные билеты

Экзаменационный билет №1

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Порядок приема денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №2

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Порядок подписания договора с клиентом

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №3

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Основное содержание договора турагентства с клиентом

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №4

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Договорные отношения между туроператором и турагентом

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №5

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Способы бронирования турпродукта турагентом

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №6

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Технология бронирования и продажи туристского продукта

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №7

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Бронирование туров. Соответствие запросу туриста

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №8

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Порядок работы менеджера турагентства при продаже турпродукта

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №9

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Лист бронирования: характеристика документа, порядок заполнения

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №10

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Туристская путевка: понятие, порядок заполнения

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №11

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Страхование в туризме. Виды страхования

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура

- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №12

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Страховой полис: основные термины, порядок заполнения

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №13

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Страхование от невыезда. Расчет стоимости страхового полиса

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №14

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Формирование стоимости страхового полиса

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №15

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Заграничный паспорт: виды паспортов, порядок получения ОЗП

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №16

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Туристские формальности

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №17

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Визовые формальности. Виды виз

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №18

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Шенгенское соглашение. Порядок получения шенгенской визы

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №19

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Пакет документов для подачи в консульство одной из стран Шенгена

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №20

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Таможенные формальности

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №21

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Декларирование и перемещение товаров через границу

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №22

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом

- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №23

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Формирование пакета документов для туриста. Состав пакета

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №24

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Документы, регламентирующие отношения туриста и турагентство

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура
- оформить приложение к Договору с туристом
- оформить туристскую путевку

Экзаменационный билет №25

1. Дайте ответ теоретический вопросы:

Организация расчетов с клиентами в турагентстве. Расчет стоимости туров для потребителя

2. Выполните практическое задание

Выбрать из прайс-листа туроператора и предложить потребителю туристский продукт, исходя из первого туристского класса обслуживания. На основании сделанного выбора.

- заполнить лист бронирования и рассчитать стоимость тура*
- оформить приложение к Договору с туристом*
- оформить туристскую путевку*

Критерии оценки:

Полнота и правильность теоретического ответа – до 4 баллов

Практическое задание

Привлекательность сделанного предложения – до 3 баллов

Оформление листа бронирования – до 2 баллов

Расчет стоимости тура – до 3 баллов

Оформление приложения к договору – до 3 баллов

Оформление туристской путевки – до 3 баллов

Максимум – 18 баллов

№	Предмет(ы) оценивания (результаты обучения: знания и умения)	Объект(ы) оценивания (продукт или процесс деятельности) Оценивается процесс и продукт деятельности при выполнении задания:	Показатели оценки	Вес критерия в баллах
----------	--	--	--------------------------	------------------------------

1	2	3	4			
1.	Уметь осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; Знать информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.	Практические работы по темам <ul style="list-style-type: none"> • Заполнение анкеты туриста • Составление и оформление заявки и подтверждения о бронировании тура • Составление и оформление листа бронирования туристских услуг 	Соответствие критериям оценки практических работ	2-5		
		Оценка выполнения экзаменационного задания	Оформление листа бронирования	0-2		
2. v	Уметь обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;	Практические работы по темам <ul style="list-style-type: none"> • Решение ситуационных задач: Предоставление услуг индивидуальным клиентам. • Предоставление услуг корпоративным клиентам. • Пути решения проблемных ситуаций, возникающих в офисе турагентства 	Соответствие критериям оценки практических работ	2-5		
				Оценка выполнения экзаменационного задания	Полнота и правильность теоретического ответа	0-4
					Оформление листа бронирования	0-2
					Оформление приложения к договору	0-3
Оформление туристской путевки	0-3					
3.	Уметь оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;	Практические работы по темам <ul style="list-style-type: none"> • Оформление документации по расчету тура 	Соответствие критериям оценки практических работ	2-5		
				Оценка выполнения экзаменационного задания	Полнота и правильность теоретического ответа	0-4
					Расчет стоимости тура	0-3

1	2	3	4	
	Уметь оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;	Курсовое проектирование	Соответствие критериям оценки курсовой работы	2-5
4.	Уметь составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); Знать правила оформления деловой документации; Уметь приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; Знать правила изготовления, использования, учёта и хранения бланков строгой отчётности; Уметь принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;	Практические работы по темам <ul style="list-style-type: none"> • Составление и заполнение агентского договора • Составление и заполнение договора поручения • Оформление договора турагента с турагентом • Составление и оформление договора купли-продажи • Заполнение технологической карты маршрута • Заполнение и оформление туристской путевки (типовая форма «ТУР-1») • Составление и оформление ваучера 	Соответствие критериям оценки практических работ	2-5
		Оценка выполнения экзаменационного задания	Полнота и правильность теоретического ответа	0-4
			Оформление листа бронирования	0-2
			Оформление приложения к договору	0-3
Оформление туристской путевки	0-3			
5.	Уметь предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; Уметь консультировать потребителя об особенностях	Практические работы по темам <ul style="list-style-type: none"> • Составление и оформление пакета документов туриста, необходимых для получения визы 	Соответствие критериям оценки практических работ	2-5
		Оценка выполнения экзаменационного задания	Полнота и правильность теоретического ответа	0-4

1	2	3	4	
	<p>заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; Знать перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; Знать перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; Знать требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p>			

ПРИМЕЧАНИЕ. Одна практическая работа оценивается и учитывается один раз.

Шкала оценивания результатов экзамена

№	Вид задания	Выставляемая отметка за полученные баллы			
		Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1.	Практические работы	8-10	6-10	6-8	Хотя бы один пункт оценен «2» балла и менее Ответ на экзамене 6 баллов и менее
2.	Ответ по экзаменационному билету	15-18	11-14	7-10	
Итого:		24-28	19-23	14-18	