

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Вадимович
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.08.2026 11:28:42
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323

Версия документа

МИНСБРНАУКИ России

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 1 из 28

Первый экземпляр

КОПИЯ №

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по профессиональному модулю**

ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг
МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность программы
Туроператорские и турагентские услуги

Присваиваемая квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

43.02.16 Туризм и гостеприимство

фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

2026 год набора, очная форма обучения:

Утверждена:

Проректор по учебной работе

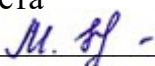

подпись

А.А. Саламатов
И.О. Фамилия

Протокол заседания от « 23 » апреля 2026 г. № 5

Председатель Педагогического совета

Колледжа ЧелГУ


подпись

М.В. Найн
И.О. Фамилия

Составитель


подпись

В.С. Голдыгареева
И.О. Фамилия

Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 09.07.2024г. № 327-1 «Об утверждении шаблонов документов».

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.....	4
2. Перечень формируемых компетенций.....	4
2.1. Компетенции, закреплённые за профессиональным модулем.....	4
3. Содержание оценочных средств по профессиональному модулю.....	6
3.1 Виды оценочных средств.....	6
3.2 Содержание оценочных средств.....	6
3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания.....	8
3.4 Дополнительные материалы и оборудование.....	8
4. Порядок проведения и оценивания промежуточной аттестации.....	8

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность программы: Туроператорские и турагентские услуги

Элементы профессионального модуля		
Индекс дисциплины	Наименование дисциплины профессионального модуля	Формы промежуточной аттестации (семестр)
МДК.02.01	Предоставление туроператорских услуг	Экзамен, курсовая работа 4 семестр
МДК.02.02	Предоставление турагентских услуг	Зачет с оценкой, 5 семестр
МДК.02.03	Координация качества выполнения турагентских услуг	Экзамен, 5 семестр
УП.02.01	Учебная практика по модулю "Предоставление туроператорских и турагентских услуг"	Зачет с оценкой, 5 семестр
ПП.02.01	Производственная практика по модулю "Предоставление туроператорских и турагентских услуг"	Зачет с оценкой, 5 семестр
ПМ.02.01(К)	Экзамен по модулю "Предоставление туроператорских и турагентских услуг"	5 семестр

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за профессиональным модулем

Изучение профессионального модуля ПМ 02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным	Знать: структуру и алгоритмы выполнения профессиональных задач в туроператорской и турагентской деятельности; методы анализа и решения проблемных ситуаций в работе с клиентами. Уметь: распознавать задачу/проблему; анализировать ситуацию и выделять её составные части; определять этапы решения; составлять план действия; оценивать

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	контекстам	результат и последствия своих действий. Иметь практический опыт: решения стандартных и нестандартных профессиональных задач при оформлении заказов и координации их выполнения.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: номенклатуру информационных источников в сфере туризма (печатные, электронные, системы бронирования); приемы структурирования и оформления информации; современные информационные технологии в туризме. Уметь: определять задачи для поиска информации; использовать системы бронирования (Amadeus, Sabre, Galileo и др.); пользоваться компьютерными программами бронирования туров; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных. Иметь практический опыт: работы с профессиональными базами данных и системами бронирования; поиска и анализа актуальной туристской информации.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знать: основы предпринимательской деятельности в сфере туризма; принципы финансовой грамотности при расчете и реализации туристского продукта; методы профессионального саморазвития. Уметь: определять траектории профессионального развития; рассчитывать стоимость тура и отдельных услуг; использовать знания по финансовой грамотности при работе с клиентами. Иметь практический опыт: планирования карьерного роста; расчета и оформления стоимости турпродукта.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знать: психологические основы деятельности коллектива; правила делового общения и этикета; технику переговоров и устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры. Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; распределять обязанности; владеть культурой межличностного общения. Иметь практический опыт: работы в команде при выполнении комплексных заказов туристов.
ОК 05	Осуществлять устную	Знать: правила деловой устной и письменной коммуникации; нормы русского литературного

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	языка; особенности профессиональной терминологии. Уметь: грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме; вести деловую переписку с туроператорами и клиентами; адаптировать речь для различных аудиторий; владеть техникой переговоров. Иметь практический опыт: ведения переговоров с клиентами и партнерами; составления деловых писем и документации.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать: структуру и правила оформления профессиональной документации (договоры, заявки, бланки строгой отчетности); профессиональную терминологию на русском и иностранном языках. Уметь: заполнять и оформлять профессиональную документацию; использовать иностранный язык для работы с документацией и общения с иностранными клиентами; оформлять документацию заказа на расчет тура. Иметь практический опыт: ведения документации на русском и иностранном языках; оформления договоров и отчетных
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Знать: требования к оформлению и учету заказов; ассортимент и характеристики туристских продуктов; цены на услуги; системы бронирования; порядок оформления документации строгой отчетности; законодательство РФ в сфере туризма. Уметь: осуществлять прием заказов от туристов; проверять наличие всех реквизитов заказа; идентифицировать вид заказа; оформлять документацию; предоставлять потребителю полную информацию о требованиях к документам; выполнять расчет стоимости турпакета. Иметь практический опыт: консультирования туристов по правилам и предмету заказа; проверки и оформления заказов клиентов; расчета стоимости тура.
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа	Знать: порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; нормативные документы, регламентирующие организацию деятельности; особенности взаимодействия с туроператорами, экскурсионными бюро, транспортными компаниями. Уметь: направлять заказ в соответствующее подразделение туроператора и осуществлять его контроль; корректировать сроки и условия выполнения заказов; информировать заказчиков об изменении параметров заказа; координировать работу подразделений, задействованных в реализации заказа; взаимодействовать с

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

		поставщиками услуг. Иметь практический опыт: координации работы по реализации заказа; контроля своевременного выполнения заказа.
--	--	---

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
ОК 01, ПК 2.1	Знать: алгоритмы выполнения профессиональных задач; структуру заказа; методы решения проблем. Уметь: распознавать проблему; составлять план действия; оформлять заказ. Иметь практический опыт: решения задач при оформлении заказов.	МДК 02.01. Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта. МДК 02.02. Тема 2.1. Прием и оформление заказов.	4	1, 2, 5, 11, 15	Тест (последовательность), Тест (множественный выбор), Тест (выбор ответа), Тест (открытый), Задача (кейс)
ОК 02 ПК 2.1	Знать: номенклатуру источников; системы бронирования; приемы структурирования. Уметь: определять задачи для поиска; использовать системы бронирования; формировать базы данных. Иметь практический опыт: работы с проф. базами данных.	МДК 02.01. Тема 1.3. Информационное обеспечение туроператорской деятельности. МДК 02.02. Тема 2.2. Системы бронирования и их использование.	4,5	3, 7, 8, 12	Тест (выбор ответа), Тест (выбор ответа), Тест (выбор ответа), Тест (открытый)
ОК 03 ПК 2.1	Знать: принципы финансовой грамотности; правила расчета стоимости тура; основы предпринимательства. Уметь: рассчитывать стоимость тура; оформлять расчетные документы. Иметь практический опыт: расчета стоимости турпродукта.	МДК 02.01. Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта. МДК 02.02. Тема 2.1. Прием и оформление заказов.	4,5	9,11,15	Тест (выбор ответа), Тест (открытый), Задача (кейс)
ОК 04, ОК 05	Знать: правила делового общения; технику переговоров; этику делового общения. Уметь: вести переговоры; взаимодействовать с клиентами; владеть культурой общения. Иметь практический опыт: переговоров с клиентами и партнерами	МДК 02.03. Тема 3.1. Продажи турпродукта. МДК 02.03. Тема 3.2. Коммуникации в туризме.	5	4, 6, 13	Тест (соответствие), Тест (множественный выбор), Тест (открытый)

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	Знать: правила деловой коммуникации; нормы литературного языка. Уметь: грамотно излагать мысли; вести деловую переписку. Иметь практический опыт: ведения переговоров	МДК 01.02. Тема 2.2. Деловая переписка. МДК 01.03. Тема 3.3. Коммуникативные технологии.	4	9,10,15	Тест (соответствие), Тест (множественный выбор), Тест (открытый)
ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2	Знать: структуру и правила оформления документации; профессиональную терминологию на русском и иностранном языках. Уметь: заполнять документацию; использовать иностранный язык; вести документацию. Иметь практический опыт: ведения документации.	МДК 02.01. Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности. МДК 02.02. Тема 2.1. Прием и оформление заказов	4,5	8, 10, 11, 15	Тест (выбор ответа), Тест (выбор ответа), Тест (открытый), Задача (кейс)
ПК 2.2	Знать: порядок контроля выполнения заказов; особенности взаимодействия с поставщиками; нормативные документы. Уметь: направлять заказ в подразделения; контролировать выполнение; корректировать сроки; координировать работу. Иметь практический опыт: координации работы по реализации заказа.	МДК 02.01. Тема 1.4. Координация выполнения заказов. МДК 02.02. Тема 2.3. Взаимодействие с поставщиками услуг	4,5	10, 14, 15	Тест (выбор ответа), Тест (открытый), Задача (кейс)

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.2 Содержание оценочных средств.

3.2.1 Оценочные средства по дисциплине МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Часть 1. База тестовых вопросов закрытого типа

Расположите в правильной последовательности этапы обработки заказа клиента в турагентстве:

- 1) Оформление договора и бланка строгой отчетности
- 2) Консультирование клиента и выявление потребностей
- 3) Передача заказа туроператору и бронирование
- 4) Получение подтверждения и документов
- 5) Выдача документов клиенту и завершение сделки

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

Задание 2 (задание с выбором нескольких ответов)

Какие реквизиты обязательно должны присутствовать в заказе клиента на туристский продукт? Выберите все верные варианты:

- 1) ФИО и контактные данные туриста
- 2) Направление и даты поездки
- 3) Предпочтения по питанию и размещению
- 4) Семейное положение туриста
- 5) Особые пожелания и требования (при наличии)

Запишите номера выбранных ответов.

Задание 3 (задание с выбором ответа)

Какая система бронирования является одной из наиболее распространенных в глобальной туристской индустрии?

- 1) 1С:Предприятие
- 2) Amadeus
- 3) Microsoft Excel
- 4) Google Таблицы

Выберите один правильный ответ.

Задание 4 (задание на соответствие)

Установите соответствие между видом туристского продукта и его характеристикой:

Вид документа	Характеристика
1) Пакетный тур	А) Полный набор услуг: размещение, питание, трансфер, экскурсии
2) Индивидуальный тур	Б) Сборка услуг по выбору клиента
3) Динамический пакет	В) Гибкий набор услуг, комбинируемый в реальном

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	времени
--	---------

Ответ запишите в виде сочетания цифр и букв (например: 1-А, 2-Б, 3-В).

Задание 5 (задание с выбором ответа)

Что является основанием для оформления договора между турагентом и клиентом?

- 1) Устная договоренность
 - 2) Заявка клиента на бронирование
 - 3) Рекламный буклет
 - 4) Прайс-лист туроператора
- Выберите один правильный ответ.

Задание 6 (задание с выбором нескольких ответов)

Какие формы коммуникации с клиентом используются в турагентской деятельности? Выберите все верные варианты:

- 1) Личная встреча
 - 2) Телефонные переговоры
 - 3) Электронная почта
 - 4) СМС-сообщения
 - 5) Мессенджеры (WhatsApp, Telegram)
- Запишите номера выбранных ответов.

Задание 7 (задание с выбором ответа)

Что относится к документации строгой отчетности в туристической деятельности?

- 1) Туристская путевка
 - 2) Договор о реализации турпродукта
 - 3) Заявка на бронирование
 - 4) Счет на оплату
- Выберите один правильный ответ.

Задание 8 (задание с выбором ответа)

На каком языке должна быть составлена профессиональная документация в туристической фирме, обслуживающей иностранных клиентов?

- 1) Только на русском языке
 - 2) На русском языке и, при необходимости, на иностранном
 - 3) Только на английском языке
 - 4) На языке клиента без перевода
- Выберите один правильный ответ.

Задание 9 (задание с выбором ответа)

Какой документ необходим туристу для совершения международной поездки в страну с визовым режимом?

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

- 1) Заграничный паспорт и виза
 - 2) Внутренний паспорт
 - 3) Туристская путевка
 - 4) Договор страхования
- Выберите один правильный ответ.

Задание 10 (задание с выбором ответа)

Что входит в обязанности координатора по реализации заказа в туроператорской деятельности?

- 1) Формирование туристского продукта
 - 2) Контроль своевременности выполнения заказа всеми подразделениями
 - 3) Проведение экскурсий
 - 4) Ведение бухгалтерского учета
- Выберите один правильный ответ.

Часть 2. База тестовых вопросов открытого типа (4 задания)

Задание 11.

Дайте определение понятию «туроператорская деятельность». Перечислите основные этапы разработки туристского продукта.

Задание 12.

Опишите алгоритм работы с запросом клиента в турагентстве: от первого контакта до выдачи документов. Какие документы оформляются на каждом этапе?

Задание 13.

Перечислите основные принципы эффективной коммуникации с клиентом при продаже турпродукта. Охарактеризуйте технику активного слушания.

Задание 14.

Опишите алгоритм действий координатора при изменении условий заказа туроператором. Как и в какие сроки необходимо проинформировать клиента? Какие корректирующие меры могут быть приняты?

Часть 3. Задача (кейс) (1 задание)

Задание 15.

В турагентство обратилась группа клиентов (5 человек, семьи с детьми) с запросом на организацию отдыха в Турции в летний период на 10 ночей. Клиенты имеют следующие пожелания:

- размещение в отеле категории 4* или 5*;
 - питание «все включено»;
 - детский клуб и анимация;
 - бюджет не более 150 000 рублей на семью из 3 человек;
 - вылет из города N;
 - страховка включена;
- © ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

· трансфер из аэропорта.

Ваша задача как менеджера турагентства:

1. Выявить и проанализировать потребности клиентов (что является ключевым критерием выбора).
2. Подобрать 2–3 варианта туроператоров и предложений, соответствующих запросу (указать примерные названия отелей и стоимости).
3. Оформить заказ на бронирование: описать состав необходимых документов и последовательность оформления.
4. Рассчитать общую стоимость турпакета для одной семьи (с учетом страховки, трансфера, виз, топливных сборов при наличии).
5. Описать план взаимодействия с туроператором для координации выполнения заказа (сроки подтверждения, обмен документами, контроль).
6. Предложить рекомендации клиентам по подготовке к поездке (документы, страховки, советы по здоровью).

3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания

№ задания	Верный ответ	Критерии
1.	2, 1, 3, 4, 5	2 б — полная правильная последовательность; 1 б — допущена одна перестановка; 0 б — остальные случаи
2.	1, 2, 3, 5	2 б — полностью верно; 1 б — одна ошибка; 0 б — остальные
3.	2	2 б — верно; 0 б — неверно
4	1-А, 2-Б, 3-В	2 б — полное соответствие; 1 б — одна ошибка; 0 б — неверно
5.	2	2 б — верный ответ; 0 б — неверно
6	1, 2, 3, 4, 5	2 б — полностью верно; 1 б — одна ошибка; 0 б — остальные
7	1	2 б — верно; 0 б — неверно
8	2	2 б — верный ответ; 0 б — неверно
9	1	2 б — верный ответ; 0 б — неверно
10	2	2 б — верный ответ; 0 б — неверно

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

11	Определение: «Туроператорская деятельность — деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта». Этапы: 1) изучение рынка, 2) выбор дестинации, 3) контрактинг с поставщиками, 4) формирование пакета, 5) расчет стоимости, 6) продвижение.	4 б — полное определение и 4+ этапов; 2 б — только определение или 2-3 этапа; 0 б — нет ответа
12	Алгоритм: 1) Прием запроса (устный/письменный); 2) Консультация и уточнение потребностей; 3) Подбор вариантов и расчет; 4) Согласование с клиентом; 5) Бронирование у туроператора; 6) Получение подтверждения; 7) Оформление договора и путевки; 8) Выдача документов. Документы: договор, путевка, страховка, ваучеры.	4 б — 6+ шагов и 3+ документа; 2 б — 3-5 шагов; 1 б — 1-2 шага; 0 б — нет ответа
13	Принципы: активное слушание, открытые вопросы, адаптация речи под клиента, прояснение потребностей, доброжелательность, использование техники СПИН (Ситуация, Проблема, Изменение, Выгода). Активное слушание: уточнение, перефразирование, резюмирование.	4 б — 4+ принципа и характеристика активного слушания; 2 б — 2-3 принципа без характеристики; 1 б — 1 принцип; 0 б — нет ответа
14	Алгоритм: 1) Получение информации об изменении от туроператора; 2) Оценка значимости изменений; 3) Срочное информирование клиента (звонок, письмо); 4) Предложение альтернатив; 5) Согласование с клиентом; 6) Подтверждение изменений туроператору; 7) Корректировка документов.	4 б — 5+ шагов; 2 б — 3-4 шага; 1 б — 1-2 шага; 0 б — нет ответа
15	Оценивается: 1) анализ потребностей (2 б); 2) подбор вариантов (2 б); 3) оформление заказа и документы (2 б); 4) расчет стоимости (2 б); 5) план взаимодействия с туроператором (1 б); 6) рекомендации клиентам (1 б).	10 б — выполнены все 6 пунктов; 7 б — 5 пунктов; 4 б — 3-4 пункта; 2 б — 2 пункта; 0 б — не выполнено

3.4 Дополнительные материалы и оборудование

При выполнении заданий промежуточной аттестации экзаменуемый имеет право пользоваться:

- калькулятором;
- образцами должностных инструкций;
- бланками кассовых документов и договоров;
- справочными материалами по тарифам на услуги.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

4. Порядок проведения и оценивания промежуточной аттестации

Экзамен по ПМ.02 (МДК 02.01, 02.02, 02.03) состоит из 3 частей:

1 часть – студент решает 10 тестовых вопросов закрытого типа, выбранных случайным образом. Продолжительность – 25 минут. Максимальное количество баллов – 20 баллов (10 заданий × 2 балла).

2 часть – студент решает 4 теста открытого типа со свободным ответом. Продолжительность – 30 минут. Максимальное количество баллов – 16 баллов (4 задания × 4 балла).

3 часть – студент решает задачу (кейс), выбранную случайным образом. Продолжительность – 40 минут. Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Всего заданий – 15.

Максимальный балл – 46 баллов.

Шкала перевода баллов в оценку:

Баллы Оценка

0 – 26 баллов 2 (неудовлетворительно)

27 – 35 баллов 3 (удовлетворительно)

36 – 42 балла 4 (хорошо)

43 – 46 баллов 5 (отлично)

Общее время выполнения работы – 1 час 35 минут.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе профессионального модуля.