

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ  
«АРХАНГЕЛЬСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ Р.Е.ШАНИНОЙ»

РАССМОТРЕНО  
И ОДОБРЕНО  
на заседании ПЦК  
учебных дисциплин и профессиональных  
модулей в области практической подготовки  
Протокол № 10 от 09.06.2026,  
Председатель ПЦК  
О. В. Алиева

РЕКОМЕНДОВАНО  
к утверждению экспертным  
советом Архангельского  
педколледжа  
Протокол № 1  
от «10» июня 2026 г.  
Председатель экспертного  
совета: *Т.С. Григорьева*

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Архангельского  
педколледжа  
Л.А.Перова  
«11» июня 2026 г.

**Рабочая программа профессионального модуля**  
**ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**  
**основной профессиональной образовательной программы**  
**по специальности**  
***43.02.16 «Туризм и гостеприимство»***

**Архангельск 2026**

Рабочая программа профессионального модуля «**ПМ.02** Предоставление туооператорских и турагентских услуг» разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик: ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж имени Р.Е. Шаниной»

Разработчики: Шмелева Л.В., преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

|                                                                                   |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>         | <b>4</b> |
| 1.1. Ошибка! Закладка не определена.                                              |          |
| 1.2. Ошибка! Закладка не определена.                                              |          |
| 1.3. Ошибка! Закладка не определена.                                              |          |
| <b>2. Структура и содержание профессионального модуля</b>                         | <b>4</b> |
| 2.1. <i>Трудоемкость освоения модуля</i>                                          | 4        |
| 2.2. <i>Структура профессионального модуля</i>                                    | 5        |
| 2.3. <i>Содержание профессионального модуля</i>                                   | 6        |
| 2.4. <i>Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено)</i> | 7        |
| ...                                                                               | 7        |
| <b>3. Условия реализации профессионального модуля</b>                             | <b>8</b> |
| 3.1. <i>Материально-техническое обеспечение</i>                                   | 8        |
| 3.2. <i>Учебно-методическое обеспечение</i>                                       | 8        |
| <b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля</b>         | <b>8</b> |

### Приложение 1. Фонд оценочных средств

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

**1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы**

Цель модуля: освоение вида деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Профессиональный модуль ПМ 02 включен в обязательную и вариативную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

**1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины**

| Код ПК, ОК                                                                                                        | Умения                                                                                      | Знания                                                                                                                        | Владеть навыками |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>ОК 01</b><br>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Распознает задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;             | Знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;                                | -                |
|                                                                                                                   | анализирует задачу и/или проблему и выделяет её составные части;                            | раскрывает основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; | -                |
|                                                                                                                   | определяет этапы решения задачи;                                                            | определяет алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;                                                  | -                |
|                                                                                                                   | выявляет и эффективно ищет информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;       | характеризует методы работы в профессиональной и смежных сферах;                                                              | -                |
|                                                                                                                   | составляет план действия;                                                                   | раскрывает структуру плана для решения задач                                                                                  | -                |
|                                                                                                                   | определяет необходимые ресурсы;                                                             | определяет порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.                                            | -                |
|                                                                                                                   | владеет актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;                    |                                                                                                                               | -                |
|                                                                                                                   | реализует составленный план;                                                                |                                                                                                                               | -                |
|                                                                                                                   | оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). |                                                                                                                               | -                |
| <b>ОК 02</b><br>Использовать современные                                                                          | Определяет задачи для поиска информации;                                                    | Знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;                                    | --               |

|                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                               |                                                                                                                                           |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности                                                                                                      | определяет необходимые источники информации;                                                                  | характеризует приемы структурирования информации;                                                                                         | - |
|                                                                                                                                                                                                                                          | планирует процесс поиска; структурирует получаемую информацию;                                                | характеризует формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;                          | - |
|                                                                                                                                                                                                                                          | выделяет наиболее значимое в перечне информации;                                                              | раскрывает порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств. | - |
|                                                                                                                                                                                                                                          | оценивает практическую значимость результатов поиска;                                                         | -                                                                                                                                         | - |
|                                                                                                                                                                                                                                          | оформляет результаты поиска, применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; | --                                                                                                                                        |   |
|                                                                                                                                                                                                                                          | использует современное программное обеспечение;                                                               | -                                                                                                                                         |   |
|                                                                                                                                                                                                                                          | использует различные цифровые средства для решения профессиональных задач.                                    | -                                                                                                                                         |   |
| <b>ОК 03</b><br>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;                     | Раскрывает содержание актуальной нормативно-правовой документации;                                                                        |   |
|                                                                                                                                                                                                                                          | применяет современную научную профессиональную терминологию;                                                  | пользуется современной научной и профессиональной терминологией;                                                                          |   |
|                                                                                                                                                                                                                                          | определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования.                             | определяет возможные траектории профессионального развития и самообразования;                                                             |   |
|                                                                                                                                                                                                                                          | выявляет достоинства и недостатки коммерческой идеи;                                                          | раскрывает основы предпринимательской деятельности, основы финансовой грамотности;                                                        |   |
|                                                                                                                                                                                                                                          | презентует идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформляет бизнес-план;            | воспроизводит правила разработки бизнес-планов;                                                                                           |   |
|                                                                                                                                                                                                                                          | рассчитывает размеры выплат по процентным ставкам кредитования;                                               | раскрывает порядок выстраивания презентации;                                                                                              |   |

|                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                    | <p>определяет инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</p> <p>презентует бизнес-идею;</p> <p>определяет источники финансирования.</p>                                                                                                                                                                  | Представляет кредитные банковские продукты.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <p><b>ОК4</b></p> <p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>                                                                                                                            | <p>-организует работу коллектива и команды;</p> <p>-взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p>                                                                                                                                                                                                       | <p>-раскрывает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</p> <p>-демонстрирует знание основ проектной деятельности.</p>                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <p><b>ОК 05</b></p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>                                   | <p>-Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке,</p> <p>-проявляет толерантность в рабочем коллективе.</p>                                                                                                                                                                                  | <p>-Раскрывает особенности социального и культурного контекста;</p> <p>- воспроизводит правила оформления документов и построения устных сообщений .</p>                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <p><b>ОК 07</b></p> <p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных Ситуациях</p> | <p>-Соблюдает нормы экологической безопасности;</p> <p>-определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности,</p> <p>-осуществляет работу с соблюдением принципов бережливого производства;</p> <p>-организует профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.</p> | <p>-Демонстрирует знание правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</p> <p>-характеризует основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</p> <p>-раскрывает пути обеспечения ресурсосбережения;</p> <p>-раскрывает принципы бережливого производства;</p> <p>-характеризует основные направления изменения климатических условий региона.</p> |  |
| <p><b>ОК9</b></p> <p>Пользоваться профессионально</p>                                                                                                                                                              | <p>-Понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимает тексты на</p>                                                                                                                                                                                                                         | <p>Знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |

|                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                    |  |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| й документацией<br>на<br>государственном<br>и иностранном<br>языках | базовые профессиональные<br>темы;                                                             |                                                                                                                                    |  |
|                                                                     | -участвует в диалогах на<br>знакомые общие и<br>профессиональные темы;                        | знает основные<br>общеупотребительные глаголы<br>(бытовая и профессиональная<br>лексика);                                          |  |
|                                                                     | - строит простые<br>высказывания о себе и о своей<br>профессиональной<br>деятельности;        | владеет лексическим<br>минимумом, относящимся к<br>описанию предметов, средств<br>и процессов<br>профессиональной<br>деятельности; |  |
|                                                                     | -кратко обосновывает и<br>объясняет свои действия<br>(текущие и планируемые);                 | определяет особенности<br>происношения;                                                                                            |  |
|                                                                     | пишет простые связанные<br>сообщения на знакомые или<br>интересующие<br>профессиональные темы | раскрывает правила чтения<br>текстов профессиональной<br>направленности.                                                           |  |
|                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                    |  |

#### Перечень профессиональных компетенций

| Код                                                       | уметь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | знать                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | владеть                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК02.01<br>Оформлять и<br>обрабатывать<br>заказы клиентов | <input type="checkbox"/> координировать<br>работу подразделений<br>туроператора,<br>задействованных в<br>реализации заказа;<br><br><input type="checkbox"/> вести документацию,<br>хранение и извлечение<br>информации;<br><br><input type="checkbox"/> взаимодействовать с<br>туроператорами,<br>экскурсионными бюро,<br>кассами продажи билетов,<br>транспортными<br>компаниями, мест-<br>компаниями;<br><br><input type="checkbox"/> пользоваться<br>компьютерными<br>программами бронирования<br>туров;<br><br><input type="checkbox"/> собирать,<br>обрабатывать и<br>анализировать<br>статистические данные; | <input type="checkbox"/> законодательство<br>Российской Федерации в<br>сфере туризма;<br><input type="checkbox"/> ассортимент и<br>характеристики<br>предлагаемых туристских<br>продуктов;<br><input type="checkbox"/> цены на туристские<br>продукты и отдельные<br>туристские и<br>дополнительные услуги;<br><input type="checkbox"/> системы<br>бронирования услуг;<br><input type="checkbox"/> организацию работы<br>с запросами туристов;<br><input type="checkbox"/> требования к<br>оформлению и учету<br>заказов;<br><input type="checkbox"/> правила внутреннего<br>трудового распорядка;<br><input type="checkbox"/> правила по охране<br>труда и пожарной<br>безопасности. | <input type="checkbox"/> координации<br>работы подразделений<br>туроператора,<br>задействованных в<br>реализации заказа;<br><input type="checkbox"/> владеть<br>культурой<br>межличностного<br>общения;<br><input type="checkbox"/> консультирования<br>туристов по правилам и<br>предмету заказа<br>(оформление, цена,<br>параметры, сроки и<br>место выполнения<br>заказа);<br><input type="checkbox"/> осуществления<br>приема заказов от<br>туристов;<br><input type="checkbox"/> проверки<br>наличия всех реквизитов<br>заказа;<br><input type="checkbox"/> идентификации<br>вида заказа;<br><br><input type="checkbox"/> направления<br>заказа в<br>соответствующее<br>подразделение |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>туроператора и его контроль;</p> <p><input type="checkbox"/> корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</p>                                                                                                                      |
| <p>ПК 02.02<br/>Координировать работу по реализации заказа</p> | <p><input type="checkbox"/> взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</p> <p><input type="checkbox"/> формировать банки данных.</p> <p><input type="checkbox"/> координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</p> | <p><input type="checkbox"/> нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</p> <p><input type="checkbox"/> порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</p> <p><input type="checkbox"/> виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</p> <p><input type="checkbox"/> этику делового общения;</p> <p><input type="checkbox"/> основы делопроизводства;</p> | <p><input type="checkbox"/> владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</p> <p><input type="checkbox"/> владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</p> <p><input type="checkbox"/> координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> |

#### 1. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

| №№ п/п | Дополнительные профессиональные компетенции | Дополнительные знания, умения, навыки | №, наименование темы | Объем часов | Обоснование включения в рабочую программу |
|--------|---------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-------------|-------------------------------------------|
|        |                                             |                                       |                      |             |                                           |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

| Наименование составных частей модуля | Объем в часах | В т.ч. в форме практической подготовки |
|--------------------------------------|---------------|----------------------------------------|
| Учебные занятия <sup>1</sup>         | 530           | 444                                    |
| Курсовая работа (проект)             | 3             | 3                                      |
| Самостоятельная работа               | 16            | 16                                     |
| Практика, в т.ч.:                    | 162           | 162                                    |

<sup>1</sup> Учебные занятия на усмотрение образовательной организации могут быть разделены на теоретические занятия, лабораторные и практические занятия



|                                                                     |     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| учебная                                                             | 36  | 36  |
| производственная                                                    | 126 | 126 |
| МДК 02.01 «Предоставление<br>туроператорских услуг»                 | 123 | 94  |
| МДК 02.02 «Предоставление турагентских<br>услуг»                    | 109 | 82  |
| МДК 02.03 Координация качества<br>предоставления турагентских услуг | 57  | 48  |
| МДК 02.04. Маркетинговые технологии в<br>туризме.                   | 79  | 58  |
| УП ПМ 02 «Предоставление<br>туроператорских и турагентских услуг»   | 36  | 36  |
| ПП ПМ 02 Предоставление туроператорских<br>и турагентских услуг     | 126 | 126 |
| итого                                                               |     |     |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных и общих компетенций     | Наименования разделов профессионального модуля                       | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. |                                       |                                     |                          |           |                  |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-----------|------------------|
|                                               |                                                                      |             |                                         | Обучение по МДК                          |                                       |                                     | Практики                 |           |                  |
|                                               |                                                                      |             |                                         | Всего                                    | В том числе                           |                                     |                          |           |                  |
|                                               |                                                                      |             |                                         |                                          | Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа <sup>1</sup> | Промежуточная аттестация | Учебная   | Производственная |
| 1                                             | 2                                                                    | 3           | 4                                       | 5                                        | 6                                     | 7                                   | 8                        | 9         | 10               |
| ПК 2.1.-ПК 2.2<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | МДК 02.01.<br>«Предоставление туроператорских услуг»                 | 123         | 94                                      | 29                                       | 80                                    | 4                                   | 9                        |           |                  |
| ПК2.1- ПК 2.2.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | МДК 02.02.<br>Предоставление турагентских услуг»                     | 109         | 82                                      | 27                                       | 68                                    | 4                                   | 9                        |           |                  |
| ПК 2.1-ПК2.2<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09   | МДК 02.03.<br>Координация качества предоставления турагентских услуг | 57          | 48                                      | 10                                       | 34                                    | 4                                   | 9                        |           |                  |
| ПК 2.1-2.2<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09     | МДК 02.04.<br>Маркетинговые технологии в туризме.                    | 79          | 58                                      | 12                                       | 53                                    | 4                                   | 9                        |           |                  |
|                                               | <b>ВСЕГО</b>                                                         | <b>368</b>  | <b>282</b>                              | <b>78</b>                                | <b>235</b>                            | <b>16</b>                           | <b>36</b>                | <b>36</b> | <b>126</b>       |

<sup>1</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим



## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) |                                                                                                                                                                                                                                    | Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч | Код ПК, ОК                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1                                                                                         | 2                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                    | 3                                                                     |                                           |
| Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности                           |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                       |                                           |
| МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг                                          |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                    | 120/54                                                                | ПК 2.1.- ПК2.2;<br>ОК 01 – ОК 05<br>ОК 09 |
| Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности                                             | Содержание                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                    | 120/54                                                                | ПК 2.1.- ПК2.2;<br>ОК 01 – ОК 05<br>ОК 09 |
|                                                                                           | 1.                                                                                                                                              | Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России | 60                                                                    |                                           |
|                                                                                           | 2.                                                                                                                                              | Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров                                                                                                |                                                                       |                                           |
|                                                                                           | 3.                                                                                                                                              | Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста                                                                                                           |                                                                       |                                           |
|                                                                                           | В том числе практических занятий и лабораторных работ                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                    | 28                                                                    |                                           |
|                                                                                           | 1.Практическое занятие 1. Анализ профиля туроператоров                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                    | 6                                                                     |                                           |
|                                                                                           | 2.Практическое занятие 2. Изучение технологии оформления договоров                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                    | 8                                                                     |                                           |
|                                                                                           | 3.Практическое занятие 3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру                                                      |                                                                                                                                                                                                                                    | 6                                                                     |                                           |
|                                                                                           | 4.Практическое занятие 4. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором.                    |                                                                                                                                                                                                                                    | 8                                                                     |                                           |
|                                                                                           | Самостоятельная работа. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.                                                |                                                                                                                                                                                                                                    | 2                                                                     |                                           |
| Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта                                      | Содержание                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                    | 50                                                                    | ПК 2.1.- ПК2.2;<br>ОК 01 – ОК 05<br>ОК 09 |
|                                                                                           | 1.                                                                                                                                              | Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов                                                                                                                                                                         |                                                                       |                                           |
|                                                                                           | 2.                                                                                                                                              | Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации                                                                                                                                                                                    |                                                                       |                                           |
|                                                                                           | 3.                                                                                                                                              | Свойства и цели турпродукта                                                                                                                                                                                                        |                                                                       |                                           |
|                                                                                           | 4.                                                                                                                                              | Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов                                                                                                                                                                                       |                                                                       |                                           |
|                                                                                           | 5.                                                                                                                                              | Выбор схемы работы в дестинации                                                                                                                                                                                                    |                                                                       |                                           |
|                                                                                           | 6.                                                                                                                                              | Основные правила и методика составления программ туров                                                                                                                                                                             |                                                                       |                                           |
|                                                                                           | 7.                                                                                                                                              | Расчет стоимости тура                                                                                                                                                                                                              |                                                                       |                                           |
|                                                                                           | В том числе практических занятий и лабораторных                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                    | 18                                                                    |                                           |
|                                                                                           | 1.Практическое занятие 5. Анализ ресурсов выбранной дестинации                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    | 6                                                                     |                                           |
|                                                                                           | 2.Практическое занятие 6. Определение базовых услуг по заданным показателям                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                    | 6                                                                     |                                           |
|                                                                                           | 3.Практическое занятие 7. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                    | 6                                                                     |                                           |
|                                                                                           | Самостоятельная работа.                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                       |                                           |
| Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов                                         | Содержание                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                    | 10                                                                    | ПК 2.1.- ПК2.2;<br>ОК 01 – ОК 05<br>ОК 09 |
|                                                                                           | 1.                                                                                                                                              | Теоретические аспекты оформления и обработки заказов                                                                                                                                                                               | 2                                                                     |                                           |
|                                                                                           | 2.                                                                                                                                              | Технология работы с клиентами и их обслуживанию.                                                                                                                                                                                   | 4                                                                     |                                           |
|                                                                                           | 3.                                                                                                                                              | Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.                                                                                                                                                                              | 2                                                                     |                                           |
|                                                                                           | 4.                                                                                                                                              | Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.                                                                                                                                                                    | 2                                                                     |                                           |
|                                                                                           | В том числе практических занятий                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                    | 8                                                                     |                                           |
|                                                                                           | 1.Практическое занятие 8. Мониторинг предложений туроператоров.                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                    | 2                                                                     |                                           |
|                                                                                           | 2.Практическое занятие 9. Анализ систем бронирований туроператоров                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                    | 2                                                                     |                                           |
|                                                                                           | 3. Практическое занятие 10. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом                                                      |                                                                                                                                                                                                                                    | 2                                                                     |                                           |

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                          |        |                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------|
| Курсовая работа                                                                                | Самостоятельная работа. Развитие и регулирование туроператорской деятельности за рубежом                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                          | 2      |                                           |
|                                                                                                | Самостоятельная работа Выбор схемы работы в дестинации                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                          |        |                                           |
|                                                                                                | Технология сбора материала и составления плана работы. Технология написания введения, формулирования цели и задач. Технология написания 1 главы. Технология написания 2 главы. Технология разработки рекомендаций, написания заключения. Методика написания доклада и составления презентации для защиты курсовой работы. Защита курсовой работы. |                                                                                          | 1/6    |                                           |
| Дифференцированный зачет                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                          | 2      |                                           |
| Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                          | 106/44 | ПК 2.1.- ПК2.2;<br>OK 01 – OK 05<br>OK 09 |
| МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                          | 106/44 |                                           |
| Тема 2.1. Основы турагентской деятельности                                                     | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          | 6      |                                           |
|                                                                                                | 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Основные понятия сферы туризма.                                                          | 2      |                                           |
|                                                                                                | 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Факторы развития туризма. Международное регулирование туристической деятельности         | 2      |                                           |
|                                                                                                | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                          | 2      |                                           |
|                                                                                                | 1.Практическое занятие №1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          |        |                                           |
|                                                                                                | Семинар «Проблемы и перспективы развития туристической деятельности в РФ»                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          |        |                                           |
| Самостоятельная работа                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                          |        |                                           |
| Тема 2.2 Нормативная база организации туристских продаж.                                       | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          | 4      |                                           |
|                                                                                                | 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ».                             | 2      |                                           |
|                                                                                                | 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Правила оказания услуг по реализации туристского продукта                                | 2      |                                           |
| Тема 3. Организация взаимодействия турфирмы – агента и турфирмы - оператора                    | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          | 8      | ПК 2.1.- ПК2.2;<br>OK 01 – OK 05<br>OK 09 |
|                                                                                                | 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Выбор турагентом туроператора. Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирмы | 2      |                                           |
|                                                                                                | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                          | 6      |                                           |
|                                                                                                | 1.Практическое занятие №2. Анализ крупнейших туроператоров                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          | 2      |                                           |
|                                                                                                | 2.Практическое занятие №3 Знакомство с веб-сайтами ведущих туроператоров России.                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                          | 2      |                                           |
|                                                                                                | 3.Практическое занятие №4 Заполнение агентского договора о реализации туристского продукта                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          | 2      |                                           |
|                                                                                                | Самостоятельная работа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                          |        |                                           |
|                                                                                                | Тема 4. Организация офиса турагента и квалификационные требования к персоналу.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Содержание                                                                               |        |                                           |
| 1.                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Организация офиса продаж                                                                 | 2      |                                           |
| 2.                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Техническое оборудование турагентства Квалификационные требования к персоналу.           | 2      |                                           |
| Самостоятельная работа                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                          |        |                                           |
|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                          |        |                                           |
| Тема 5. Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки. | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          | 12     | ПК 2.1.- ПК2.2;<br>OK 01 – OK 05<br>OK 09 |
|                                                                                                | 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Особенности личной продажи туристского продукта                                          | 2      |                                           |
|                                                                                                | 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Техники продаж в туризме и психологические приемы воздействия на потенциальных клиентов. | 2      |                                           |
|                                                                                                | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                          | 8      |                                           |
|                                                                                                | 1.Практическое занятие №5. Деловая игра Моделирование производственной ситуации «Встреча клиента в офисе продаж»                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                          | 2      |                                           |
|                                                                                                | 2. Практическое занятие №6. Деловая игра «Разработка и моделирование ситуации «Диалог клиента и менеджера туристской фирмы в офисе»                                                                                                                                                                                                               |                                                                                          | 2      |                                           |
|                                                                                                | 3.Практическое занятие №7. Деловая игра «Разработки и моделирование ситуации «Диалог клиента и менеджера туристской фирмы по телефону»                                                                                                                                                                                                            |                                                                                          | 2      |                                           |
|                                                                                                | 4.Практическое занятие № 8. Деловая игра «Урегулирование конфликтной ситуации с клиентом».                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          | 2      |                                           |
|                                                                                                | Самостоятельная работа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                          |        |                                           |
|                                                                                                | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          | 6      |                                           |
|                                                                                                | 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Обеспечение туриста информацией о турпродукте                                            | 2      |                                           |

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                     |     |                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------|
| Тема 6. Информационные<br>Содержание 6 обеспечение<br>продаж турпродукта | 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Использование туристической информации турагентствами                                               | 2   |                                           |
|                                                                          | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 1.Практическое занятие № 9. Разработка и моделирование ситуации<br>«Информирования туриста о турпродукте»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                     |     |                                           |
|                                                                          | Самостоятельная работа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                     |     |                                           |
| Тема 7. Документационное<br>обеспечение продаж<br>турпродукта.           | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     | 22  | ПК 2.1.- ПК2.2;<br>OK 01 – OK 05<br>OK 09 |
|                                                                          | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Договор о реализации турпродукта                                                                    | 2   |                                           |
|                                                                          | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Туристическая путевка                                                                               | 2   |                                           |
|                                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия                                      | 2   |                                           |
|                                                                          | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     |     |                                           |
|                                                                          | 1. Практическое занятие.№ 10. Заполнение договора о реализации турпродукта                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 2. Практическое занятие №11 Оформление заявок на бронирование тура                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 3.Практическое занятие.№12 Расчет стоимости стандартного турпакета                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 4.Практическое занятие.№13 Расчет стоимости индивидуального тура в соответствии с заявкой туриста                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 5.Практическое занятие.№14 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 6.Практическое занятие.№15 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 7.Практическое занятие №16. Порядок заполнения бланка строгой отчетности «Турпутевка». Электронная турпутевка.                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 8. Практическое занятие.№17 Оформление и выдача документов туристу перед выездом                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     | 2   |                                           |
| Тема 8. Туристские<br>формальности                                       | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     | 16  | ПК 2.1.- ПК2.2;<br>OK 01 – OK 05<br>OK 09 |
|                                                                          | 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Паспортные и визовые формальности                                                                   | 2   |                                           |
|                                                                          | 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Визовые ограничения. Таможенные формальности                                                        | 2   |                                           |
|                                                                          | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     |     |                                           |
|                                                                          | 1.Практическое занятие.№ 18. Анализ условий получения виз в страны мира                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 2.Практическое занятие.№ 19. Оформление российских виз                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 3. Практическое занятие.№ 20.Оформление документов для получения шенгенской визы                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 4.Практическое занятие.№ 21.Комплектование пакета документов для оформления визы                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          | 5.Практическое занятие.№ 22.Оформление документов при посещения стран безвизового въезда.                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                     | 2   |                                           |
|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                     |     |                                           |
| Тема 9. Формы оплаты                                                     | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     | 4   |                                           |
|                                                                          | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Организация приема оплаты при реализации путевки клиенту                                            | 2   |                                           |
|                                                                          | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Внесение оплаты за турпродукт                                                                       | 2   |                                           |
| Тема 10. Организация<br>процедуры продажи<br>турпродукта                 | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     | 6   | ПК 2.1.- ПК2.2;<br>OK 01 – OK 05<br>OK 09 |
|                                                                          | 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Продажа туристского продукта. Повышение качества обслуживания туристов и способы его регулирования. | 2   |                                           |
|                                                                          | В том числе практических занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     |     |                                           |
| Курсовая работа                                                          | 1. Практическое занятие №23 Разработка и моделирование ситуации « <b>Добавлено примечание ([1]):</b><br>продажи турпродукта»                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                     |     |                                           |
|                                                                          | Технология сбора материала и составления плана работы. Технология написания введения, формулирования цели и задач. Технология написания 1 главы. Технология написания 2 главы. Технология разработки рекомендаций, написания заключения. Методика написания доклада и составления презентации для защиты курсовой работы. Защита курсовой работы. |                                                                                                     | 6   |                                           |
| Дифференцированный зачет                                                 | зачет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                     | 2   |                                           |
| Всего часов                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                     | 106 |                                           |
| Раздел 3. Координация работы по реализации заказов                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                     |     |                                           |
| МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                     |     |                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                     |                                                                           |                                      |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|
| Тема 3.1.<br>Организация контроля<br>качества обслуживания на<br>предприятии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Содержание                                                                          |                                                                           | 54/20                                | ПК 2.1.- ПК2.2;<br>ОК 01 – ОК 05<br>ОК 09 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1.                                                                                  | Понятие контроля. Виды и форма контроля на предприятии                    | 28                                   |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2                                                                                   | Организация контроля качества обслуживания                                |                                      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3                                                                                   | Понятие и сущность сервиса                                                |                                      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4.                                                                                  | Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма                    |                                      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5.                                                                                  | Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма             |                                      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 6.                                                                                  | Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг  |                                      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7.                                                                                  | Организация контроля качества                                             |                                      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | В том числе практических занятий                                                    |                                                                           | 10                                   |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1.Практическое занятие №1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии |                                                                           | 4                                    |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2. Практическое занятие №2 Определение проблем контроля качества услуг              |                                                                           | 2                                    |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3. Практическое занятие № 3. Составление комплексной системы менеджмента качества   |                                                                           | 4                                    |                                           |
| Тема 3.2. Оценка качества<br>обслуживания на<br>предприятии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Содержание                                                                          |                                                                           | 24                                   |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1.                                                                                  | Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма |                                      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2.                                                                                  | Основные методы оценки качества обслуживания                              |                                      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3.                                                                                  | Особенности обеспечения качества услуг                                    |                                      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4.                                                                                  | Система оценки качества обслуживания                                      |                                      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                     | 5.                                                                        | Формы и методы оценки качества услуг |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | В том числе практических занятий                                                    |                                                                           | 10                                   |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1. Практическое занятие № 4 Проведение оценки эффективности предприятия             |                                                                           | 2                                    |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2. Практическое занятие № 5. Составление характеристики предприятия                 |                                                                           | 4                                    |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3. Практическое занятие № 6. Определение показателей качества обслуживания          |                                                                           | 4                                    |                                           |
| Дифференцированный зачет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | зачет                                                                               | 2                                                                         |                                      |                                           |
| Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     |                                                                           |                                      |                                           |
| Учебная практика.<br>Виды работ<br>- Изучение правил по технике безопасности.<br>- Овладение навыками работы с офисной техникой.<br>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.<br>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.<br>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.<br>- Изучение правил по технике безопасности.<br>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства<br>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.<br>- Формирование технологической карты тура.<br>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. -<br>Разработка программы обслуживания туристов.<br>- Посещение выставок ярмарок. Сбор и анализ об участниках рынка Организация обслуживания туристов в программном туризме. Формирование навыков по разработке туров, туристских услуг.<br>- Рассчитать тур по заданным позициям<br>- Формирование навыков по подбору турпакета.<br>- Разработка плана мероприятий по продвижению турпродукта.<br>- Разработка плана маркетинга туристского предприятия.<br>-Решение ситуационных задач<br>- Овладение навыками отчетности в туризме |                                                                                     |                                                                           | 36                                   |                                           |
| Производственная практика.<br>Виды работ.<br>- Изучение правил по технике безопасности.<br>- Изучение основ организации туристской деятельности<br>- Изучение графика работы предприятия.<br>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала турфирмы.<br>- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг<br>- Формирование туристского продукта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |                                                                           | 90                                   |                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |            |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение маркетингового исследования объектов туристского рынка.</li> <li>Выявление целевых сегментов рынка. Позиционирование туристского продукта.</li> <li>- Фирменный стиль туристского предприятия. Рекламная продукция.</li> <li>- Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений.</li> <li>- Формирование практических навыков по анализу функциональной и отраслевой структуры турфирмы.</li> <li>- Описание структуры и кадровой политики турфирмы.</li> <li>- Формирование навыков по разработке туров, туристских услуг в турагентстве.</li> <li>- Формирование навыков по подбору турпакета в турагентстве.</li> <li>- Разработка плана мероприятий по продвижению турпродукта в турагентстве.</li> <li>- Овладение навыками отчетности в турагентстве.</li> </ul> |  |            |  |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | <b>18</b>  |  |
| <b>Всего</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | <b>406</b> |  |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 1.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

а) перечень оборудования:

– аудитория, обеспеченная компьютером и мультимедийным проектором (обеспечение презентаций лекций и самостоятельных разработок студентов).

б) учебно-методические материалы, средства обучения:

– компьютерный класс, оборудованный средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть, с выходом в Интернет для проведения самостоятельной работы студентов.

в) перечень информационных технологий:

– установленное лицензионное программное обеспечение.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности). Цели и задачи, программы и формы отчетности по производственной практике, определяются образовательным учреждением. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (турагентства, гостиницы и иные средства размещения и оказания туристских услуг).

#### 1.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### а) нормативно-правовые акты

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».

##### б) основная литература



1. Н.Л. Любавина. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для студ. Учреждений сре. проф. образования – М. : Издательский центр «Академия», 2015.–256с.

2. Организация туристской деятельностью: учебное пособие / С.А. Быстров. – М.:Инфра-М, 2015.–400с.

3. Технология и организация предприятий туризма / В.П. Орловская. – М.: Ин-фра-М, 2015.–176с.

4. Управление продажами/А.Г. Голова: учебник.–М.:Руконт, 2015.–140с.

**в)дополнительнаялитература**

5. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие. –М.: ИНФРА–М, 2015.–379.

6. Виноградова Т.В., Загорин Н.Д, Тубелис Р.Ю. Технология продаж услуг туриндустрии: учебник/ Т.В. Виноградова. –М.: Академия, 2016–240 с.

7. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов высш. уч. заведений. / Т.В. Виноградова, Н.Д. Загорин, Р.Ю. Тубелис.– М.:Академия, 2015.

8. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: учебное пособие. – Минск: Новое знание, 2015.– 496с.

9. Дьяконова Л.И. Организация и технология туристской деятельности: учебное пособие./Л.И. Дьяконова, Е.А. Столярчук. –СПб., 2014.

10. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник.–М.:Финансыистатистика, 2015.– 256с.

11. Исмаев Д.К. Основная деятельность туристской фирмы.– М.: МАТТР, 2015.– 250с.

12. 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>

13. Мохова Ю.А., Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. – СПб.: Питер, 2015.– 240с.

14. Ушаков Д.С. Технологии продаж в туристическом бизнесе. –Ростов н/Д.: Феникс, 2016.–240с.

15. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма :учебник.–М.: Финансы и статистика, 2015.– 288с.

16. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие.–М.: КНОРУС, 2017.–104с.

**г) ресурсы сети «Интернет»:**

Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

Системы поиска туров [www.sletat.ru](http://www.sletat.ru), [www.tury.ru](http://www.tury.ru), [www.exat.ru](http://www.exat.ru). Сайты туроператоров турагентств.

«Банкотревелинформ»: [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru)

«Ратаньюс»: [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)

«Российскиетуристскиеновости»: [www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru)

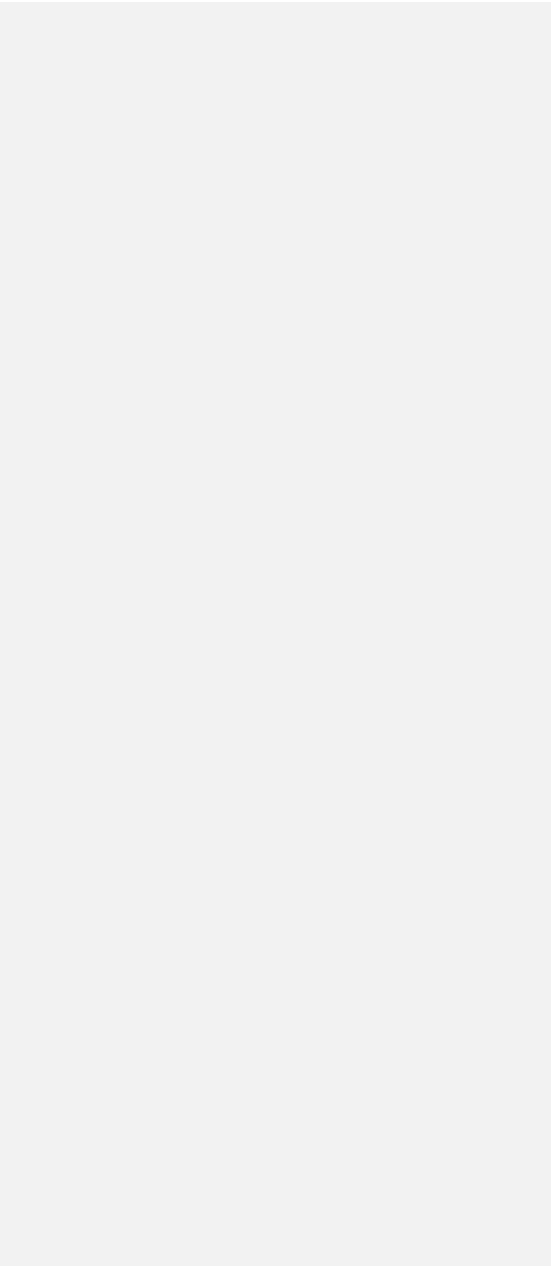
«Турпром»: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru)

Юридические консультации и новости онлайн для турфирм от Юридического Агентства «ПерсонаГрата» – новости, библиотека законов в сфере туризма: [www.travelexpert.ru](http://www.travelexpert.ru)

## 2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля                                                                                | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                             | Методы оценки                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов                                                                                                                    | Осуществление приема заказов от туристов<br>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)<br>Знать организацию работы с запросами туристов<br>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа                                                                                                                  | Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа<br>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями                                                                           | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                                                            | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами<br>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов                                                                                                                                                          | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации<br>Владеть методикой хранения и поиска информации                                                                                                                                                                               | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность                                             | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля                                                                                                                                                                           | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

|                                             |                          |  |
|---------------------------------------------|--------------------------|--|
| ю<br>деятельность в профессиональной сфере, | деятельности подчиненных |  |
|---------------------------------------------|--------------------------|--|



|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                  |                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях                                                                                | Знать требования к оформлению и учету заказов.<br>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов. |                                                        |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                        | Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями         | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Владеть культурой межличностного общения<br>Знать этику делового общения                                                                         | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                   | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности                                            | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Архангельской области  
«Архангельский педагогический колледж имени Р.Е.Шаниной»

Утверждаю  
зам. директора по учебной работе  
\_\_\_\_\_ Т.С. Григорьева

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2026г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**для проведения промежуточной аттестации**  
**по профессиональному модулю**  
**ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг.**

---

*код и наименование*

основной профессиональной образовательной программы

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

*код и наименование*

Архангельск 2026

Разработчики:

Архангельский педагогический колледж, преподаватель: Шмелева Л.В.

РАССМОТРЕНО  
И ОДОБРЕНО  
на заседании ПЦК

учебных дисциплин и профессиональных модулей в области практической подготовки  
профессиональных модулей в области практической подготовки

Протокол № 10 от 09.06.2026

Зав. кафедрой, председатель ПЦК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ О.В.Алиева

1.

## 2. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу подготовки специалистов среднего звена по ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является квалификационный экзамен. Итогом экзамена является отметка.

## 3. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

### 2. Результаты освоения, подлежащие проверке

#### 2.1. Формы промежуточной аттестации по ПМ 02

Таблица 1  
для групп на базе 9 классов

| Наименование учебной дисциплины                               | Форма промежуточной аттестации |        |        |                 |        |        |  |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|--------|-----------------|--------|--------|--|
|                                                               | 1 сем.                         | 2 сем. | 3 сем. | 4 сем.          | 5 сем. | 6 сем. |  |
| ПМ 02<br>Предоставление туроператорских и турагентских услуг. | -                              | -      | -      | Квалиф. экзамен | -      | -      |  |

#### 2.2. Знания и умения, подлежащие оценке по результатам освоения ПМ

(указываются не все знания и умения из рабочей программы, а только те результаты освоения МДК в соответствии с рабочей программой, которые подлежат оценке на промежуточной аттестации)

| Освоенные умения                                                                                                                                                                                                            | Усвоенные знания                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;<br>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, тееет-компаниями; | - законодательство Российской Федерации в сфере туризма;<br>- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;<br>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть культурой межличностного общения;</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>- владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>- вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- системы бронирования услуг;</li> <li>- организацию работы с запросами туристов;</li> <li>- требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения;</li> <li>- основы делопроизводства;</li> <li>- правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>- правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2.3. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций<sup>2</sup>:

Таблица 1

| Код     | Наименование видов деятельности профессиональных компетенций | Показатели оценки качества                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 2.1. | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>-осуществление приема заказов от туристов;</li> <li>-консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</li> <li>-знать организацию работы с запросами туристов</li> <li>-знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</li> </ul> |
| ПК 2.2. | Координировать работу по реализации заказа                   | -координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



|  |  |                                                                                                                           |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | -взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Таблица 2**

| <b>Общие компетенции</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>Показатели оценки результата</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                                                                                                                        | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами<br>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов                                                                                                                                                             |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности                                                             | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации.<br>Владеть методикой хранения и поиска информации                                                                                                                                                                                 |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br>Знать требования к оформлению и учету заказов.<br>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов. |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                                                                                           | Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями                                                                                                                                                       |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста                                                                    | Владеть культурой межличностного общения<br>Знать этику делового общения                                                                                                                                                                                                                       |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                                                                                      | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности                                                                                                                                                                                          |

## 2.2. Оценочные средства для проведения экзамена по профессиональному модулю.

### 1. Паспорт

**Назначение оценочных средств для экзамена по профессиональному модулю.**

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**1. Задание для экзаменуемого**

**Задания для экзаменуемых №1**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 2.1., 2.2, ОК1, ОК2., ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК 9.

**Разработка и проведение различных видов туристской деятельности в соответствии**

Цель: продемонстрировать умение организовывать и проводить различные виды туристской деятельности в соответствии запросом потребителя.

**Условия выполнения задания**

1. Место (время) выполнения задания аудитория 207 -2ч.
2. Максимальное время выполнения задания: 60мин
3. Источники информации, разрешенные к использованию на экзамене портфолио, сайты туроператоров.
4. Оборудование: кейсы в формате бумаги А4 с практическими заданиями.

**3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения ПМ02**

**3.2. Задания для проведения квалификационного экзамена**

**Курс 2, семестр 4 -**

**Форма проведения экзамена (квалификационного):** выполнение практических заданий. Очно с приглашением экзаменуемых. Обучающийся должен выполнить один из вариантов заданий индивидуально.

**МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА  
(КВАЛИФИКАЦИОННОГО)**

**для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля  
ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА**

Содержанием задания являются практические задания. Для каждого кейса студенты получают варианты заданий в виде запросов клиента с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Участники работают над

реализацией запросов туристов, в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в задании.

Участники экзамена получают пакет документов перед началом экзамена. Задание может иметь несколько вариантов, выполняемых по согласованным графикам.

Задание включает в себя 17 вариантов (кейсов).

Окончательные аспекты критериев оценки уточняются членами экзаменационной комиссии. Оценка производится как в отношении работы, так и в отношении процесса выполнения заданий экзамена. Если участник экзамена не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других студентов, такой участник может быть отстранен от экзамена. Оценка производится после выполнения всех заданий в кейсе.

**ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)**  
**для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля**  
**ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**  
**Формируемые компетенции ПК 2.1. ПК 2.2-ОК 01 ; ОК 02; ОК 03; ОК 05;**  
**ОК 09;**

**Вариант1**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

**Задание 1** -Документация туристской фирмы (ООО, ЗАО, ОАО). Ведение туристской отчетности.

Даются маршрут, перечень услуг на туре «По Золотому кольцу России» и программа обслуживания: Маршрут: Москва (2 дня) - Ростов Великий (1 день) - Ярославль (1 день) - Кострома (1 день) - Суздаль (2 дня) - Владимир (проездом) - Москва. 11 дней/10 ночей. Программа обслуживания: 1-й день: Прибытие группы и размещение в гостинице, обзорная экскурсия по Москве. 2-й день: Экскурсии в Московский Кремль с посещением соборов и в Третьяковскую галерею. 3-й день: Выезд в Ростов Великий. Экскурсия в Троице- Сергиеву лавру (в пути следования), прибытие в Ростов Великий и размещение. 4-й день: Обзорная экскурсия по городу, прогулки, шопинг. 5-й день: Выезд в Ярославль, прибытие и обзорная экскурсия по Ярославлю. 6-й день: Дорога в Кострому, по прибытии - обзорная экскурсия. 7-й день: Дорога в Суздаль, прибытие, размещение, обзорная экскурсия по Суздалю с посещением монастырей и соборов. 8-й день: Обзорная экскурсия по Владимиру с посещением собора. Экскурсия в Музей деревянного зодчества в Суздале. 9-й день: Возвращение в Москву, свободное время, отдых. 10-й день: Посещение московского вернисажа, экскурсия по Московскому метро Отъезд - на следующий день рано утром (без питания). Питание -полный

пансион. Размещение в 2-местных номерах гостиниц туристского уровня. Срок действия тура - май - сентябрь. Число человек в группе — 30. Всего групп - 13. Всего человек по маршруту - 300.

**Подготовьте технологическую карту тура и информационный листок к данной программе обслуживания. Заполните эти документы.**

*Задание 2- Претензия туриста. Сроки предъявления претензии.*

Что делать турагенту при поступлении претензии от туриста. Запишите алгоритм действий при получении претензии от туриста.

*Задание 3.*

Составьте анкету для оценки качества услуг турагентства (не менее 15 вопросов).

**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

**Вариант 2.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание 1.-Анализ нарушений законодательства РФ в туроператорской деятельности*

1. Освобождается ли туристская фирма от ответственности за нарушение договора после окончания срока его действия?
2. Прав ли турист, требующий, чтобы его договор с турагентством был подписан директором или менеджер, но по доверенности. Рядовой сотрудник туристской фирмы, от лица которой заключается договор, не имеет доверенности и утверждает: «у нас менеджеры подписывают все договоры»
3. Составьте и оформите письмо Санкт-Петербургской гостиницы "Парк отель" Архангельской туристической фирме "Мир путешествий", в котором руководство гостиницы выражает негодование по поводу того, что гостиница осуществила трансфер и размещение группы туристов в номерах по предварительной брони несмотря на то что было оплачено лишь 30 % стоимости услуги. По прошествии двух недель после окончания десятидневного тура стоимость проживания туристов и трансфера аэропорт / гостиница / аэропорт оплачена лишь на 50 %. Руководство гостиницы угрожает разорвать всякие контакты с фирмой "Мир путешествий" в случае, если задолженность не будет погашена в течение недели.
4. Составьте и оформите гарантийное письмо от фирмы "Мир путешествий" руководству гостиницы "Парк отель", в котором директор фирмы приносит извинения руководству гостиницы, подтверждает обязательства, взятые фирмой "Мир путешествий" и готов в течение трех дней выплатить недостающую сумму (что не было сделано ранее из-за беспорядка в отчетности фирмы в связи с увольнением бухгалтера).

### *Задание 2.*

Составьте перечень разделов, входящих в лист-бронирования.

*Задание 3.* Охарактеризуйте базовые потребности указанной категории клиентов в условиях организации тура для семьи из двух взрослых и ребёнка от 7 до 11 лет.

### **Критерии оценки:**

#### **Вариант 3.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

### *Задание 1. Разработка программы тура*

1. Составить проект программы обслуживания иностранных туристов на автобусном туре по маршруту Архангельск- Малые Корелы -Холмогоры –с. Ломоносово - Архангельск- 3дня/2 ночи. Определить: перечень туристских предприятий, исполнителей туристских услуг, период предоставления услуг, перечень экскурсии достопримечательных объектов, комплекс досуговых мероприятий, продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута, потребность в гидах, экскурсоводах и др. Расписать по дням обслуживания.

К заданному туру подготовить информационный листок .

*Задание 2.* Составьте план/алгоритм бронирования тура. Сделайте отбор необходимой документации для продажи тура и обоснуйте свой выбор.

### *Задание 3.*

Как следует себя вести в ситуации конфликта?

### **Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоено.

#### **Вариант 4.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание1.*Представить региональный туристский продукт, разработанный Вами в период производственной практики (использование портфолио). Ответить на теоретический вопрос: Финансовое обеспечение туроператора.

**Основные требования:**

Материалы портфолио должны соответствовать содержанию профессионального модуля и представлены в электронной форме (обязательно).

**Требования к оформлению портфолио:**

1. Наличие всех обязательных материалов по разработке туристского продукта.
2. Структуризация материалов, логичность и лаконичность.
3. Целостность, тематическая завершенность представленных материалов.
4. Аккуратность и эстетичность оформления.
5. Технологичность.

**Требования к презентации и защите портфолио:**

1. Содержательность представления.
2. Осознанность подбора материала.
3. Четкость представления.
4. Правильность и выразительность речи.

**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

**Вариант 5.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание 1. Турагентская и туроператорская деятельность.*

На рынке туристских услуг Архангельской области более 100 компаний осуществляет турагентскую и туроператорскую деятельность. Вновь открывающемуся турагентству «Чемоданчик» необходимо учитывать условия рынка, чтобы стать конкурентоспособным предприятием. Охарактеризуйте отличительные особенности турагентств от туроператоров.

*Задание 2.* 1). На примере своего разработанного тура в период практики определите поставщиков услуг. 2). Составьте перечень видов трасс маршрутных туров. Дайте характеристику одного из видов на примере собственного разработанного тура (по выбранному району Архангельской области).

*Задание 3.*

Составьте объяснительную записку шофера отеля "Меркурий" Т. Г. Флектова, который не осуществил перевозку гостей из аэропорта в отель, хотя отель организует трансферы. Невыполнение шофером своих обязанностей связано с тем, что в аэропорту было объявлено, что рейс задержится на семь часов, поэтому Т. Г. Флектов вернулся в гостиницу, дождался окончания рабочей смены и покинул рабочее место, сообщив

сменщику о сложившейся ситуации. Когда сменщик прибыл в аэропорт, выяснилось, что задержка рейса составляла лишь два часа. Туристы же незадолго до окончания смены Т. Г. Флектова прибыли в отель, самостоятельно оплатив переезд и перевозку багажа, несмотря на то что стоимость путевки включала оплату трансфера.

**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

**Вариант 6.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание 1. Визовое обслуживание оператора. Визовые центры.*

1. Обязана ли туристская фирма отвечать за ненадлежащее оформление визы?
2. Обязана ли туристская фирма проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов?
3. Если туристу отказано в визе или срок ее действия меньше, чем надеялся турист, несет ли за это ответственность турфирма? От чего может зависеть такое решение визового центра той или иной страны?

*Задание 2. Телефонный разговор с потенциальным клиентом.*

Демонстрация студентом телефонного разговора потенциальным клиентом по запросу информации об отдыхе (с участием волонтеров).

*Задание 3.* Перечислите требования к персоналу турагентства. Профессионально-квалификационная характеристика менеджера по туризму.

**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

**Вариант 7.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

### Задание 1. Технология личных продаж

Продажа тура при личной встрече. Данная работы выполняется в паре. Один студент выполняет роль менеджера туристской фирмы, другой клиента. Менеджеру необходимо установить контакт с туристом, выявить его потребность, презентовать турпродукт, завершить продажу. Использование сайтов :[www.tourvisor.ru](http://www.tourvisor.ru) , [pegast.ru](http://pegast.ru), [coral.ru](http://coral.ru), [alean.ru](http://alean.ru), [delfin-tour.ru](http://delfin-tour.ru) и др.

### Задание 2. Заполните анкету туриста на визу .

| Consolato Generale d'Italia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                    | Domanda di visto per gli Stati Schengen                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      | FOTOGRAFIA |                               |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------|-------------------------------|--|
| Modulo gratuito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |            |                               |  |
| 1. Cognome / (x)<br>Фамилия (x)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                    | 2. Cognome alla nascita (cognome/i precedente/i) / (x)<br>Фамилия при рождении (предыдущая / -ие фамилия / -и) (x)                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |            |                               |  |
| 3. Nome / (x)<br>Имя / имени (x)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                    | 4. Data di nascita (giorno-mese-anno)<br>Дата рождения (день - месяц - год)                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |            |                               |  |
| 5. Luogo di nascita / Место рождения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                    | 6. Stato di nascita / Страна рождения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |            |                               |  |
| 7. Cittadinanza attuale / Гражданство в настоящее время                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                    | 8. Stato di nascita / Страна рождения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |            |                               |  |
| 9. Sesso / Пол:<br><input type="checkbox"/> Maschile / Мужской<br><input type="checkbox"/> Femmine / Женский                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                    | 10. Stato civile / Семейное положение:<br><input type="checkbox"/> Non coniugato/a / Холост/не замужем<br><input type="checkbox"/> Coniugato/a / Женат/замужем<br><input type="checkbox"/> Separato/a / не проживает с супругом<br><input type="checkbox"/> Vedovo/a / Вдовец / вдова<br><input type="checkbox"/> Altro (precisare) / Иное (уточнить) |                                      |            |                               |  |
| 11. Per i minori: cognome, nome, indirizzo (se diverso da quello del richiedente) e cittadinanza del titolare della potestà genitoriale/tutela legale / Для несовершеннолетних: фамилия, имя, адрес (если отличается от адреса заявителя) и гражданство лица с полномочием родителей / законного представителя                                                                                                                                                 |  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |            |                               |  |
| 12. Numero d'identità nazionale, ove applicabile / Идентификационный номер, если имеется                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |            |                               |  |
| 13. Tipo di documento / Тип проездного документа:<br><input type="checkbox"/> Passaporto ordinario / Обычный паспорт<br><input type="checkbox"/> Passaporto diplomatico / Дипломатический паспорт<br><input type="checkbox"/> Passaporto di servizio / Служебный паспорт<br><input type="checkbox"/> Passaporto speciale / Особый паспорт<br><input type="checkbox"/> Documento di viaggio di altro tipo (precisare) / иной проездной документ (указать какой) |  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |            |                               |  |
| 14. Numero del documento di viaggio / Номер проездного документа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | 15. Data di rilascio / Дата выдачи |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 16. Valido fino al / Действителен до |            | 17. Rilasciato da / Кем выдан |  |
| 18. Indirizzo del domicilio e indirizzo di posta elettronica del richiedente / Домашний адрес и адрес электронной почты заявителя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |            |                               |  |
| 19. Numero di telefono / Номер телефона                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |            |                               |  |
| 20. Residenza in un paese diverso dal paese di cittadinanza attuale / Страна пребывания, если не является страной гражданства (C) / На: Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |            |                               |  |
| 21. Titolo di soggiorno o equivalente / Да: Вид на жительство или равносильный документ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |            |                               |  |
| 22. Numero di ingressi / Число входов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |            |                               |  |
| 23. Occupazione attuale / Профессиональная деятельность в настоящее время                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |            |                               |  |

### Задание 3

Составить памятку для работающего туриста, старше 18 лет по сбору документов для оформления Шенгенской визы в Италию.

#### Критерии оценки:

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий** – 60 минут.

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

### Вариант 8.

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание



**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание 1. Выдача документов туристу.*

Представьте диалог с туристом по выдаче пакета документов по забронированному туру и проинформируйте туриста по каждому документу. (ситуация с волонтером).

*Задание 2.*

Вы открываете свою турфирму. Перед вами стоит вопрос о выборе надежного туроператора, работающего по направлениям Турция, Абхазия, Китай. Выберите для себя трех надежных туроператоров по данным направлениям и обоснуйте мотивацию выбора.

*Задание 3.*

Оцените качество услуг турагентства (базы практики) г. Архангельска/Северодвинска по методике CSI.

**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

**Вариант 9.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание 1.* Перечислите «Основные требования к туристским услугам и условиям обслуживания туристов». ГОСТ Р 50681 -2010 «Туристские услуги ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ».

*Задание 2.* Представьте алгоритм оформления приглашений в Россию иностранных граждан. Объясните правила въезда в РФ и выезда из РФ иностранных граждан

*Задание 3.* Какими из приведенных ниже качеств должен обладать хороший менеджер по туризму; плохой продавец?

1. Предпочитает слушать.
2. Хорошо одевается.
3. Не заинтересован.
4. Лидер.
5. Чувствует себя нелюбимым.
6. Интересуется другими.
7. Считает себя социально ущемленным.
8. Предпочитает одиночество.
9. Нравится сама работа.
10. Образование в объеме колледжа.

**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

#### Вариант 10.

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

**Задание 1.** Заполните таблицу «Права и обязанности туроператора и турагента согласно договору о реализации туристского продукта»:

| Права           |          |
|-----------------|----------|
| Туроператор     | Турагент |
| Обязанности     |          |
| Туроператор     | Турагент |
| Ответственность |          |
| Туроператор     | Турагент |

**Задание 2.** По данным рекламы в Интернете на сайтах туроператоров проведите сравнительный анализ стоимости турпродукта, предоставляемого различными туристскими фирмами. Выясните причины различий в цене услуг. (3 примера)

**Задание 3.** Оценка качества услуг *SERVQUAL*:

- а) предполагает проведение мониторинга степени удовлетворенности потребителей
- б) описывает пять разрывов, являющихся причиной неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами;
- в) предполагает использование экспертных методов оценки;
- г) связана с использованием метода «тайный гость»

**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

#### Вариант 11.

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание 1. Страхование в туризме: виды страховых случаев в туризме и особенности их оплаты.*  
Представить анализ договоров страхования по итогам практики

*Задание 2. Составьте план беседы менеджера с клиентом туристской фирмы для выявления запросов по организации тура для семьи из двух взрослых и ребёнка до 6 лет.*

*Задание 3. Сравнительный анализ приоритетов при выборе потребителями туристских фирм. Составьте чек-лист приоритетов фирмы*

**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

**Вариант 12.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание 1. «Он-лайн бронирование»*

А). Найдите в Интернете сайты российских туроператоров и познакомьтесь с их системой и процедурой бронирования. Выберите не менее 3х компаний и запишите подробные инструкции по бронированию.

Б). Охарактеризуйте базовые потребности указанной категории клиентов в условиях организации тура для семьи из двух взрослых и ребёнка от 7 до 11 лет.

*Задание 2. «Оформление договора о реализации турпродукта» (см. приложения №1)*

Оформить заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом.

Данные для выполнения задания

| Туроператор             | Данные выбранного туроператора согласно заданию А1                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Туристическое агентство | « Вокруг света»<br>Адрес места нахождения (почтовый адрес) : 163000, Россия, г. Архангельск, Троицкий д.55, оф 15<br>Тел.: (8182) 65-22-99<br>Факс: (8182) 62-88-55<br>Директор – Иванова Людмила Васильевна, действует на основании Устава |
| Туристы                 | Смирнов Андрей Александрович 10.12.1982г.,<br>паспорт серия АВ №010203;<br>Смирнова Марина Николаевна 01.09.1982г.<br>паспорт серия АВ №111555;<br>Смирнов Алексей Андреевич 25.12.2012г.<br>паспорт серия АВ №888555;<br>тел.+79023003080  |

### **Последовательность выполнения задания**

1. Подготовить рабочее место.
2. Изучить задание.
3. Используя Приложение 1,
4. оформить договор о реализации туристических услуг.
5. Распечатать документ.
6. Передать документ экзаменационной комиссии для оценивания.
7. Убрать рабочее место.

*Задание 3. Перечислите основные критерии стандартов обслуживания клиентов. Дайте характеристику. Как оценить эффективность стандартов? Назовите 10 правил стандартов обслуживания.*

### **Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

### **Вариант 13..**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание 1. «Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура».*

«Подборка пакетного тура в соответствии с заданной ситуацией»

Подобрать тур по заданным параметрам, проконсультировать клиентов по средству размещения, предложить экскурсионную программу туристу, проинструктировать туриста правилам нахождения в стране. Предложить 3 варианта путешествия у различных туроператоров. Оформить задание в виде коммерческого предложения.

Студенты оформляют и сдают комиссии коммерческое предложение на поездку, в котором указывается информация о стране пребывания (регион/курорт) Информация о достопримечательностях, экскурсиях, досуге. Характеристика средств размещения (описание отеля, типы номеров, предоставляемые услуги, в том числе питание) Указание даты вылета и продолжительности поездки (количество дней и ночей) Указание общей стоимости, информация о туроператоре

### **Данные для выполнения задания:**

Семейная пара Смирновых обратилась в турагентство с просьбой подобрать тур. Предпочтение отдают пляжному отдыху. Рассматривают жаркие страны, т.к. путешествие планируют на зимние месяцы, поэтому свой выбор остановили на Кубе. Отель должен располагаться на первой береговой линии, так как путешествуют с ребенком. Пляж предпочтительнее песчаный, желательно без водорослей, вход в море пологий. Отели рассматриваются новые или недавно реновированные, категории 4\*, 5\*. Семья Смирновых не планирует провести весь отпуск на пляже, готовы к посещению экскурсий. Глава семьи – Андрей Александрович увлекается рыбалкой, Марина Николаевна хочет познакомиться с культурой и традициями острова.

| №  | Критерий                 | Характеристика                                                                              |
|----|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Туристы                  | Семейная пара. 2 взрослых и 1 ребенок 6 лет.                                                |
| 2. | Сроки путешествия        | октябрь, ноябрь                                                                             |
| 3. | Длительность путешествия | 10-14 ночей                                                                                 |
| 4. | Страна                   | Куба, Варадеро                                                                              |
| 5. | Город вылета             | Москва                                                                                      |
| 6. | Тип отдыха               | Пляжный                                                                                     |
| 7. | Размещение, питание      | 1 береговая линия, питание по системе «все включено», рассматривают альтернативные варианты |
| 8. | Бюджет                   | До 400 тыс.руб.                                                                             |
| 9. | Дополнительные сведения  | Рассматривают пляжный отдых с экскурсионной программой                                      |

#### Последовательность выполнения задания

1. Подготовить рабочее место.
2. Изучить задание.
3. Осуществить подбор тура
4. Оформить 3 коммерческих предложения.
5. Распечатать документ.
6. Передать документ экзаменационной комиссии для оценивания.
7. Убрать рабочее место.

*Задание 2. Составьте рекомендации для потенциального туриста по странам в зависимости от видов туризма, чтобы помочь ему определиться в выборе туристского направления*

| Страны | Наиболее популярные виды туризма в стране |
|--------|-------------------------------------------|
|        | Пляжный отдых                             |
|        | Шопинг                                    |
|        | Автобусный экскурсионный туризм           |
|        | Зимние виды туризма в России и за рубежом |

*Задание 3. При бронировании тура произошла техническая ошибка .(неверная дата вылета) Как исправить ситуацию с минимальными потерями?*

#### Критерии оценки:

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

#### Вариант 14.

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание 1. «Оформление памятки туристу»*

Участники готовят и сдают экзаменационной комиссии памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. В памятке необходимо предоставить

полную и достоверную информацию о стране (месте) временного пребывания и особенностях путешествия, предостережениях и ограничениях для иностранцев.  
Данные для выполнения задания

|  | Параметры                | Характеристика                               |
|--|--------------------------|----------------------------------------------|
|  | Туристы                  | Семейная пара. 2 взрослых и 1 ребенок 6 лет. |
|  | Сроки путешествия        | Декабрь, январь                              |
|  | Длительность путешествия | 10-14 ночей                                  |
|  | Страна                   | Куба, о.Варадеро                             |
|  | Вылет                    | Москва                                       |
|  | Тип отдыха               | Пляжный                                      |

**Последовательность выполнения задания**

- 1. Подготовить рабочее место.
- 2. Изучить задание.
- 3. Осуществить поиск необходимой информации в сети Интернет.
- 5. Составить и оформить документ.
- 6. Распечатать документ и передать комиссии для оценивания.
- 7. Убрать рабочее место.

*Задание 2. Оформление озп. Решите ситуацию.*  
Клиент турагентства «Карта мира» собирается отправиться в путешествие с двумя детьми 13-ти и 17 лет. Составьте перечень документов, необходимых для оформления загранпаспортов его детям

*Задание 3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента*  
Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента: Имя туриста: Геннадий. Калининградская область, с 01.08.2025 (9н/10дн). Отель 3\*/НВ DBL+1CHD (6) Бюджет 200 000 руб.

**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.  
**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**  
**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).  
**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

**Вариант 15.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:  
ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.  
**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание  
**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**  
Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание 1.* Составьте рекомендации для потенциального туриста по странам в зависимости от видов туризма, чтобы помочь ему определиться в выборе туристского направления

| Страны | Наиболее популярные виды туризма в стране                  |
|--------|------------------------------------------------------------|
|        | Пляжный отдых + дайвинг + посещение достопримечательностей |
|        | Отдых + лечение                                            |

**Задание 2. Подбор тура. Этапы личной продажи.**

Туристы Владимир, Ольга и Александр всегда отдыхали в Турции по системе «Все включено» в молодежных отелях 4\* и 5\* недалеко от моря, в пешей доступности от баров, ресторанов, калянных. Сейчас туристы собрались в Краснодарский край, это направление им посоветовали коллеги по работе. Туристов интересует отель, работающий по системе «все включено». Каковы Ваши действия, каким образом будете строить диалог? Составьте диалог на выявление потребности у туристов. Предложите 3 варианта отдыха.

**Задания 3. Что такое отработка возражений у клиентов и почему их важно обрабатывать? Основные виды возражений клиентов в продажах. Запишите алгоритм работы с возражениями.**

**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоено.

**Вариант 16**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

**Задание 1. «Калькуляция стоимости турпродукта»**

Составить калькуляцию стоимости выбранного туристского продукта, демонстрируя: правильность расчёта итоговой стоимости турпродукта, умение использовать механизм конвертации валют и расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Представить расчеты:

| № п/п | Параметры                                          |
|-------|----------------------------------------------------|
| 1.    | Базовая стоимость тура                             |
| 2.    | Стоимость тура с дополнительными услугами          |
| 3.    | Стоимость тура с учетом базовой комиссии турагента |

Примечание: базовая комиссия турагента – 7%

**Последовательность выполнения задания**

1. Подготовить рабочее место.
2. Изучить задание.
3. Определить базовую стоимость выбранного тура, произвести конвертацию валют.
4. Определить стоимость тура с дополнительными услугами.
- 5 С учетом базовой комиссии определить конечную стоимость тура..
6. Представить расчеты экзаменационной комиссии для оценивания.

7. Убрать рабочее место.

**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 минут.**

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; считается освоен.

**Вариант 17.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1, ПК2.2, ОК1; ОК2; ОК3; ОК4; ОК5; ОК 9.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание

**Максимальное время для выполнения заданий – 60 мин.**

Вы можете воспользоваться сайтами туроператоров, материалами портфолио

*Задание 1.* Охарактеризуйте базовые потребности указанной категории клиентов в условиях организации тура для категории клиентов пенсионного возраста. Выявите потребность туристов (составьте диалог) и осуществите подбор тура в Беларусь на 11 дней/10 ночей, с 20.08.2025, 2 взрослых, с питанием -3 раза, рассмотрят разные варианты. Пожелание: размещение недалеко от Минска.

| № | Критерий                 | Характеристика                                                                                           |
|---|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Туристы                  | 2 взрослых .                                                                                             |
| 2 | Сроки путешествия        | Август-сентябрь,                                                                                         |
| 3 | Длительность путешествия | 10-11 ночей                                                                                              |
| 4 | Страна                   | Беларусь, Минск или (обл).                                                                               |
| 5 | Город вылета             | Москва                                                                                                   |
| 6 | Тип отдыха               | Отдых/ лечение                                                                                           |
| 7 | Размещение, питание      | 1 береговая линия, питание по системе полный пансион/все включено, рассматривают альтернативные варианты |
| 8 | Бюджет                   | До 150 тыс.руб.                                                                                          |
| 9 | Дополнительные сведения  | Рассматривают пляжный отдых с экскурсионной программой                                                   |

**Последовательность выполнения задания**

1. Подготовить рабочее место.
2. Изучить задание.
3. Осуществить подбор тура
4. Оформить 3 коммерческих предложения.
5. Распечатать документ.
6. Передать документ экзаменационной комиссии для оценивания.
7. Убрать рабочее место.

*Задание 2. Страхование.*

Зачем страховаться при выезде за рубеж? Перечислите виды страховых случаев в туризме. Менеджер турагентства порекомендовал при заказе тура оформить туристам «страховку от невыезда». За 3 дня до поездки одного туриста госпитализируют с диагнозом острый аппендицит. Будет ли осуществлен возврат денежных средств за оплаченный ими тур. Обоснуйте ответ.

*Задание 3.*

*Как организовать безопасность туристов в странах с повышенным уровнем угроз?*



**Критерии оценки:**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте и выполните задание.

**Максимальное время для выполнения заданий** – 60 минут.

**Критерии оценивания:** оценки отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (Приложение № 1).

**Критерии оценивания:** при получении обучающимися оценки отлично, хорошо, удовлетворительно ПК 2.1., ПК 2.2, ОК 01.; ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09.считается освоен.

*Отметкой за экзамен по профессиональному модулю является средний арифметический показатель за все выполненные задания экзамена*

**Критерии оценивания задания профессиональных компетенций на  
квалификационном экзамене:**

**ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов**

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

**«отлично»** ставится, если студент демонстрирует всесторонний анализ ситуации на туристском рынке (страны)/ региона; осуществляет координацию работы по взаимодействию с туроператором по реализации заказа, показывает навыки стратегического планирования; проводит консультацию туристов по правилам и предмету заказа, осуществляет прием заказов от туристов; совершает проверку наличия всех реквизитов заказа и идентификацию вида заказа; демонстрирует навыки нахождения и использования информации для эффективного выполнения профессиональных задач и профессионального личностного роста.

**«хорошо»** ставится, если студент демонстрирует всесторонний анализ ситуации на туристском рынке (страны)/ региона; осуществляет координацию работы по взаимодействию с туроператором по реализации заказа, показывает навыки стратегического планирования; проводит консультацию туристов по правилам и предмету заказа, осуществляет прием заказов от туристов; совершает проверку наличия всех реквизитов заказа и идентификацию его, демонстрирует навыки нахождения и использования информации для эффективного выполнения профессиональных задач, но допускает незначительные ошибки в алгоритмах работы..

**«удовлетворительно»** ставится, если студент допускает фактические ошибки при всестороннем анализе ситуации на туристском рынке (страны)/ региона; осуществляет координацию работы по взаимодействию с туроператором по реализации заказа, недостаточно показывает навыки стратегического планирования; неуверенно проводит консультацию туристов по правилам и предмету заказа, с ошибками осуществляет прием заказов от туристов; совершает проверку наличия всех реквизитов заказа и его идентификацию не в полном объеме, нарушен алгоритм работы с заказом; не в полной мере демонстрирует навыки нахождения и использования информации для эффективного выполнения профессиональных задач;

**«неудовлетворительно»** ставится, если студент допускает фактические, стилистические ошибки при всестороннем анализе ситуации на туристском рынке (страны)/ региона; плохо ориентируется в работе с заявками, не демонстрирует навыки нахождения и использования информации для эффективного выполнения профессиональных задач;

#### **ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа**

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения и техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных в зависимости от специфики сегмента туристов

**«отлично»** ставится если:

студент демонстрирует умения координировать работу подразделений туроператора; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; владеть культурой межличностного общения и техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть техникой количественной оценки и анализа информации, методикой хранения и поиска информации; ведение документации и ее хранение, извлечение информации; пользование компьютерными программами бронирования туров; осуществление контроля за своевременным выполнением заказа; анализ, сбор и обработка статистических данных, формирование банка данных.

**«хорошо»** ставится если:

-студент демонстрирует умения координировать работу подразделений туроператора; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; неуверенно владеет культурой межличностного общения и техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеет техникой количественной оценки и анализа информации, методикой хранения и поиска информации; ведение документации и ее хранение, извлечение информации; пользование компьютерными программами бронирования туров; анализирует сбор и обработку статистических данных, но имеются единичные неточности на этапах проектирования тура и его продвижения на туристском рынке.

**«удовлетворительно»** ставится если:

-студент не в полном объеме демонстрирует умения координировать работу подразделений туроператора; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; неуверенно владеет культурой межличностного общения и техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; слабо владеет техникой количественной оценки и анализа информации, поиска информации; ведение документации и ее хранение, извлечение информации; пользование компьютерными программами бронирования туров; анализирует сбор и обработку статистических данных, но имеются единичные неточности на этапах проектирования тура и его продвижения на туристском рынке не в полном объеме.

«неудовлетворительно» ставится если:

в презентации представленного турпродукта, студент не в полном объеме определяет и обосновывает комплекс услуг, составляющих туристский продукт; составляет программу обслуживания туристов с фактическими и/или речевыми ошибками; туристский продукт разработан с нарушениями требований по проектированию тура и его формирования; студент (ка) не может дать ясную и аргументированную информацию об особенностях туроператора и турагента для осуществления профессиональной деятельности; допущены значительные ошибки в планировании рекламной кампании;

### КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля <sup>3</sup>                                     | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                             | Методы оценки                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов                                                                                      | Осуществление приема заказов от туристов<br>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)<br>Знать организацию работы с запросами туристов<br>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа                                                                                    | Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа<br>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями                                                                           | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                              | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами<br>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов                                                                                                                                                          | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации<br>Владеть методикой хранения и поиска информации                                                                                                                                                                               | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

<sup>3</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

|                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 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 | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br>Знать требования к оформлению и учету заказов.<br>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов. | Экспертное наблюдение за куратором работ на практике   |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                                                                                           | Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями                                                                                                                                                       | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста                                                                    | Владеть культурой межличностного общения<br>Знать этику делового общения                                                                                                                                                                                                                       | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

## Приложение №1

### Договор реализации туристского продукта № \_\_\_\_\_

г. \_\_\_\_\_

202\_\_ г.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, именуемый (ая) в дальнейшем «Клиент», с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Агентство», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

#### 1. Предмет договора

1.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Агентство обязуется реализовать Клиенту туристский продукт, сформированный туроператором, указанным в п. 1.2. настоящего Договора, а Клиент обязуется оплатить данный туристский продукт. Потребительские свойства туристского продукта указаны в Приложении 1,

являющемся неотъемлемой частью данного Договора.

1.1.1. Для целей настоящего Договора под «Клиентом» понимаются также лица, в интересах которых действует Клиент, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние, а также иной заказчик туристского продукта (если Клиент не является заказчиком).

1.2. Агентство при реализации туристского продукта, указанного в п 1.1. настоящего Договора, действует в рамках Агентского договора с:

| Наименование туроператора | Адрес | Телефон | Факс | Реестровый номер |
|---------------------------|-------|---------|------|------------------|
|                           |       |         |      |                  |

являющимся туроператором по данному Договору. Информация о финансовом обеспечении туроператора содержится в разделе 11 настоящего Договора. Туроператор является лицом, обеспечивающим оказание Клиенту услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Клиентом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Клиенту услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

**2. Права и обязанности сторон**

**2.1. Агентство обязуется:**

2.1.1. Совершить юридические или иные действия, направленные на подбор, бронирование и оплату туристского продукта, соответствующего характеристикам, указанным в заявке на бронирование.

2.1.2. По заявке Клиента организовать для него и его представителей курьерские услуги по доставке документов на получение выездной визы в посольство, предоставить туристические ваучеры и другие документы, необходимые для совершения поездки, организовать при необходимости проводы в аэропорту вылета (на железнодорожном или автовокзале), встречу, размещение и питание в стране пребывания, оформить для Клиента и его представителей медицинскую страховку на период нахождения за рубежом, а также предоставить другие туристские услуги по требованию Клиента в соответствии с условиями настоящего Договора, приложений и дополнений к нему.

2.1.3. Обеспечить выезд Клиента и его представителей при наборе количества человек, необходимого для осуществления вышеуказанного тура (в случае заказа группового тура). В случае недобора группы в количестве – человек Агентство обязуется вернуть Клиенту оплаченные им денежные средства.

2.1.4. Оформить Клиенту необходимые документы, удостоверяющие бронирование и оплату им туристского продукта. Данные документы могут быть вручены Клиенту и его представителям менее чем за 24 часа до путешествия (у представителя туроператора в аэропорту вылета).

2.1.5. Информировать Клиента:

- о потребительских свойствах туристского продукта, о правилах и условиях его эффективного и безопасного использования;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для 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 обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды, 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 Клиент может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;
- 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 Клиент может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни или здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Клиента;

- о порядке и сроках предъявления Клиентом требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии;

- о возможностях заключения договора добровольного страхования своих финансовых рисков и последствиях незаключения такого договора (при отказе Клиента от добровольного страхования ему не гарантировано возмещение 100% затрат по приобретенному туристскому продукту в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по реализации туристского продукта);

- о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;

- о возможности Клиента 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 Клиенту 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 Клиенту.

В целях исполнения указанной обязанности Агентство также предоставляет Клиенту памятку. Подписанием настоящего Договора Клиент подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

2.1.6. Информировать клиента о возникновении обязательств, препятствующих оказанию ему отдельных запрошенных туристических услуг или выезду за рубеж.

2.1.7. В случае невозможности совершения путешествия Клиентом по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства) осуществить возврат денежных средств, уплаченных Клиентом Агентству за путешествие, с удержанием фактически понесенных убытков Агентства, подтверждаемых документально.

## **2.2. Агентство имеет право:**

2.2.1. Выбирать туроператора, формирующего туристский продукт, предлагающего наиболее выгодные условия.

2.2.2. Отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору в случае нарушения Клиентом порядка оплаты, установленного настоящим Договором, не предоставления Клиентом необходимых документов, или нарушения иных обязательств, установленных настоящим Договором.

2.2.3. Изменить или расторгнуть настоящий Договор в связи с существенными изменениями условий Договора.

2.2.4. В исключительных случаях осуществлять замену услуг (в том числе замену перевозчика, номера рейса, отеля, номера в отеле) на аналогичные услуги не ниже категории оплаченных, что не влечет дополнительных затрат со стороны Клиента.

2.2.5. Допускать дополнительно согласованные изменения в программе конкретно определенного путешествия, даже если такое согласование было устным. Фактическое использование Клиентом туристского продукта, сформированного туроператором, хотя бы и в измененном виде, является надлежащим доказательством факта согласия Клиента на изменение условий путешествия. Совершение в письменной форме установления факта изменения обязательств в соответствии с настоящим пунктом Договора не требуется.

## **3.3. Клиент обязуется:**

2.3.1. Передать Агентству достоверные и достаточные сведения и документы (в том числе правильно заполненную анкету на получение визы), необходимые для организации поездки Клиента.

2.3.2. Оплатить туристский продукт Агентству в сроки и в размере, предусмотренные в настоящем Договоре.

2.3.3. За 3 дня до начала путешествия уточнить у Агентства место и время сбора группы, а также информацию о том, не изменились ли существенные условия настоящего Договора (цена, потребительские свойства и т.д.). Контактный телефон Клиента: \_\_\_\_\_.

2.3.4. Во время совершения путешествия, включая транзит, Клиент и его представители обязаны:

соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания, соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда; соблюдать во время путешествия правила личной и имущественной безопасности и меры профилактики карантинных и паразитарных заболеваний; соблюдать формальные требования, условия и ограничения, предъявляемые к туристам со стороны иностранных принимающих компаний, гостиниц, перевозчиков, консульских, таможенных и прочих учреждений.

2.3.5. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить

средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые в средство размещения и не входящие в заказанный туристский продукт.

2.3.6. Клиент несет ответственность за ненадлежащее состояние и несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации всех предоставляемых им документов. В случае, если для получения визы для въезда в страну временного пребывания необходимо прохождение собеседования в посольстве страны временного пребывания, Клиент обязуется обеспечить явку лиц, указанных в п. 1.1. на собеседование в посольство страны временного пребывания. Клиент предупрежден о том, что Агентство не несет ответственность за срыв поездки по причине предоставления Клиентом недостоверных сведений и/или документов, необходимых для совершения поездки.

2.3.7. Незамедлительно в письменном виде информировать Агентство о невыполнении или ненадлежащем выполнении условий, предусмотренных данным Договором со стороны третьих лиц.

2.3.8. Оплатить Агентству фактически понесенные расходы (в том числе денежные средства, переданные Агентством третьим лицам, туроператору, перевозчику, страховщику или иным лицам, неустойки (штрафы) и удержания, оплаченные Агентством указанным лицам, которые были осуществлены Агентством до момента получения от Клиента письменного заявления о расторжении Договора, заявления об отказе от туристского продукта, уведомления об отказе от исполнения Договора) в случаях, предусмотренных в п. 4.1.3; 4.1.4; 4.1.5; 4.1.6 настоящего Договора, в течение 7 дней после выставления Агентством претензии Клиенту.

В случае отказа Клиента от уже оформленной визы Агентство удерживает полностью сумму за оформление документов, подачу их в консульский отдел и консульский сбор, т.к. данная услуга на момент расторжения Договора полностью выполнена.

2.3.9. Ознакомить своих представителей с информацией о безопасности туризма.

2.3.10. Турист предоставляет свое согласие на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора

#### **2.4. Клиент имеет право:**

2.4.1. Требовать от Агентства информацию по обеспечению безопасности туризма.

2.4.2. Изменить или расторгнуть настоящий Договор в связи с существенными изменениями условий Договора.

2.4.3. В случае неисполнения обязательств по оказанию Клиенту входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению, а также наличия в туристском продукте существенных недостатков, в письменном виде требовать от туроператора и (или) его страховщика, указанных в п.п. 1.2. и 11.1 настоящего Договора, денежную компенсацию в размере реального ущерба, упущенную выгоду и (или) моральный вред. Указанное требование должно предъявляться туроператору и (или) страховщику, указанным в п.п. 1.2. или 11.1. настоящего Договора в течение 20 дней с момента окончания действия настоящего Договора.

### **3. Порядок расчетов**

3.1. Цена туристского продукта, указанного в п. 1.1. настоящего Договора, составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей.

Денежные средства за данный продукт, поступившие от Клиента, являются собственностью туроператора, с которым Агентство заключило Агентский договор, за исключением авторского вознаграждения по данному Договору.

3.2. Оплата туристского пакета осуществляется Клиентом в рублях в наличной форме или в безналичном порядке перечислением на счет Агентства. Моментом оплаты считается момент поступления денег в кассу Агентства, либо на расчетный счет Агентства.

3.3. Если оплата, в наличном или безналичном порядке, не поступила на счет (в кассу) Агентства в течение 2 банковских дней с момента выставления счета, Агентство оставляет за собой право расторгнуть настоящий Договор.

3.4. В случае удорожания туристских услуг по объективным причинам:

- удорожания транспортных тарифов (более 5% от действующих тарифов на момент выставления туроператором счета и /или отправки подтверждения бронирования);
- резким изменением курсов валют (более 5% от установленных ЦБ РФ на момент выставления туроператором счета и/или отправки подтверждения бронирования);
- введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей,

Клиентом осуществляется доплата за туристские услуги.

3.5. Окончательное урегулирование платежей и сверка расчетов по оплате заказанных и забронированных туристских услуг производится не позднее даты, согласованной сторонами. Сроком исполнения финансовых обязательств Клиента по Договору в порядке безналичного расчета считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Агентства, а при наличных расчетах – дата внесения денежных средств в кассу Агентства.

3.6. В случае невыполнения Клиентом условий оплаты, указанных в п. 3.1. – п. 3.4., Договор расторгается в соответствии с п. 2.3.8. настоящего Договора.

3.7. В случае, если туроператор не подтверждает возможность реализации выбранного Клиентом туристского продукта в разумные сроки, Агентство вправе предложить Клиенту другой туристский продукт. Если Клиента не устраивает вновь подобранный туристский продукт, то права и обязанности сторон настоящего Договора прекращаются с последующим возвратом Клиенту полной стоимости переданных им Агентству денежных средств.

#### 4. Ответственность сторон

##### 4.1. Ответственность Клиента

4.1.1. В случае отказа от заключения договора страхования от невыезда, Клиент и его представители обязаны заполнить соответствующую форму.

4.1.2. В том случае, если Клиент и его представители не уточнили информацию о том, не изменились ли существенные условия Договора и с Клиентом и его представителями невозможно связаться по контактному телефону, указанному в п. 2.3.3. настоящего Договора, в связи с изменившимися существенными условиями Договора, Договор может быть расторгнут. Если изменились существенные условия Договора, касающиеся увеличения цены туристического продукта и Клиент отказывается изменить Договор в части увеличения цены туристского продукта, Договор расторгается, а Клиент оплачивает Агентству убытки, понесенные Агентством перед третьими лицами (туроператорами).

4.1.3. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Клиентом условий настоящего Договора, а также нанесения Клиентом материального ущерба имуществу туроператора и/или имуществу третьих лиц, оказывающих клиентам забронированные Агентством туристские услуги, лицо, подписавшее договор с Агентством, обязано возместить нанесенный материальный ущерб туроператору и/или третьим лицам в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.1.4. В случае нарушения Клиентом порядка оплаты туристского продукта, Клиент возмещает Агентству убытки, понесенные Агентством перед третьими лицами (туроператорами), возникшие в результате нарушения Клиентом порядка оплаты.

4.1.5. В случае непредставления или несвоевременного представления необходимых документов для организации тура Клиент возмещает Агентству убытки, понесенные Агентством перед третьими лицами (туроператорами), возникшие в результате непредставления или несвоевременного представления Клиентом необходимых документов.

4.1.6. В случае причинения убытков Агентству из-за отказа Клиента, его представителей от перевозки, Клиент возмещает Агентству убытки понесенные Агентством перед третьими лицами (авиа, ж/д и автоперевозчиками), возникшие в результате отказа Клиента от перевозки.

4.1.7. Клиент обязуется полностью возместить Агентству расходы, понесенные им при депортации по вине Клиента.

##### 4.2. Ответственность Агентства

4.2.1. Агентство несет ответственность за изменения в составе туристского продукта только в случаях, непредусмотренных п.5.1 при условии наличия полной оплаты туристского продукта.

4.2.2. Агентство несет ответственность перед Клиентом за нанесенный ему материальный ущерб, возникший в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Агентством условий настоящего Договора, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором.

4.2.3. Агентство не несет ответственности перед Клиентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Клиентом, а также возникших вследствие других нарушений условий Договора со стороны Клиента.

4.2.4. Агентство не несет ответственности в случае невозможности осуществления туристских услуг, входящих в туристский продукт, в силу действия российской и зарубежной таможенной службы, российского и зарубежного пограничного контроля, в случаях отказа посольств зарубежных стран, делающих невозможным реализацию туристского продукта, предусмотренного настоящим Договором.

4.2.5. Агентство не несет ответственности за отмену или изменение времени отправления авиарейсов (поездов, междугородних или международных автобусов) и связанные с этим изменение объема и сроков туристских услуг, входящих в туристский продукт. Агентство не несет ответственности за изменение ценовой политики авиакомпаний, а также компаний, оказывающих железнодорожные и автобусные перевозки, изменения тарифов на забронированные билеты, замену типа самолета.

На основании действующего законодательства (Ст. 786 ГК РФ) авиабилет является самостоятельным договором перевозки между Клиентом и перевозчиком. Агентство не является стороной данного договора, следовательно, не может влиять на процесс осуществления перевозок, в том числе на время вылета/прилета самолета. В этих случаях ответственность несут соответствующие компании-перевозчики в соответствии с российскими и международными правилами.

4.2.6. Агентство не несет ответственности за сохранность личного багажа, ценностей и документов Клиента и его представителей в течение всего тура.



4.2.7. Агентство не несет ответственности за утрату Клиентом или лицами, указанными в Подтверждении бронирования, проездных, страховых и иных документов, переданных Агентством Клиенту в соответствии с настоящим Договором.

4.2.8. Агентство не несет ответственности, если решением властей или ответственных лиц Клиенту, его представителям отказано в возможности въезда или выезда из страны, либо в возможности полета по авиабилету, или в проживании в забронированной гостинице по причинам отсутствия надлежащих документов, нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного (наркотического, токсического) опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, проезда или провоза багажа. Если действия Клиента, его представителей нанесли ущерб Агентству или третьим лицам, то виновное лицо может быть привлечено к ответственности, предусмотренной действующим законодательством. В этом случае Клиент оплачивает все дополнительные расходы, возникшие по причине противоправного поведения его, его представителей.

4.2.9. Агентство не несет ответственности за ограничение выезда должника-клиента за пределы Российской Федерации, возложенное на него судебным приставом в случае неисполнения требований, содержащихся в исполнительном документе, выданном на основании судебного акта или являющемся судебным актом в соответствии с ФЗ РФ «Об исполнительном производстве» от 02.10.2007 №229-ФЗ.4.

4.2.10. Агентство не несет ответственности за возмещение денежных затрат Клиента за оплаченные туристские услуги, входящие в туристский продукт, если Клиент, его представители по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всем или частью предоставленного Агентством туристского продукта.

4.2.11. Агентство не возмещает Клиенту расходы, выходящие за рамки оговоренного туристского продукта.

4.2.12. Агентство не несет ответственности, если решением консульской службы Посольства иностранных государств Клиенту или его представителям отказано в выдаче въездной визы. Агентство рекомендует Клиенту (и/или) его представителям приобрести страховку на случай невозможности совершить заранее оплаченную поездку (так называемую "страховку от невыезда"). А также из-за опоздания Клиента на регистрацию в аэропорт вылета или прилета, возникших проблем с таможенными, пограничными, полицейскими и иными службами страны пребывания. При этом невозможность осуществления поездки по этой причине влечет ответственность Клиента перед Агентством, как в случае его отказа в порядке п. 2.3.8. настоящего Договора.

4.2.13. Агентство не несет ответственности за несоответствие субъективных ожиданий Клиентов действительному состоянию отелей, так как описание отелей в каталогах и на сайте туроператора сформировано на основании информации, предоставленной отелями на момент формирования данных изданий, и может меняться. Агентство не несет ответственности за проведение ремонтных, строительных работ рядом с местом отдыха туристов, за несоответствие существующих на момент использования туристского продукта Клиентом погодных условий погодным условиям, описываемым в материалах рекламного и информационного характера. Агентство не несет никакой, в том числе имущественной ответственности за несоответствие объективных потребительских свойств предоставляемого Клиенту туристского продукта его субъективным представлениям.

4.2.14. Агентство не несет ответственности за опоздание на трансфер, экскурсионные программы по вине Клиента лиц, указанных в п.1.1. настоящего Договора или по вине третьих лиц.

4.2.15. Агентство не несет ответственности за ущерб, нанесенный лицам, указанных в п. 1.1. настоящего Договора или их имуществу, по вине перевозчиков или третьих лиц.

4.2.16. Агентство не несет ответственности за неточности, допущенные в рекламных материалах, буклетах и других сопутствующих рекламных материалах, если они изготовлены без участия Агентства (туроператора) и используются как вспомогательные материалы.

4.2.17. В случае, если при оформлении въездной визы миграционная служба, служба безопасности и иные государственные органы страны временного пребывания потребуют предоставления дополнительных гарантий со стороны туроператора и турагента за действия Клиента, в том числе с целью недопущения незаконной миграции Клиента, Агентство имеет право потребовать от Клиента предоставления соответствующих гарантий (дополнительные документы, депозит в денежном эквиваленте). В случае нарушения Клиентом миграционных правил страны временного пребывания сумма, внесенная в качестве гарантии (депозита), будет удержана Агентством в полном объеме. В случае отказа Клиента от предоставления депозита, Агентство имеет право аннулировать акцептованную Заявку, а для Клиента наступают последствия как за отказ от туристского продукта, в соответствии с п. 2.3.8. настоящего Договора. В этом случае Агентство имеет право отказать в предоставлении услуг Клиенту, что приравнивается к отказу Клиента от туристского продукта с соответствующими последствиями, и ответственность перед лицами, указанными в п. 1.1. настоящего Договора за то, указанные лица в п. 1.1. настоящего Договора не смогут воспользоваться приобретенным ими туристским продуктом, несет сам Клиент. Клиент обязан довести данную информацию до каждого лица, указанного в п. 1.1. настоящего Договора.

#### **5. Обстоятельства непреодолимой силы**

5.1. Агентство и Клиент освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы:

землетрясения, наводнения, пожара, тайфуна, урагана, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, а также ограничений перевозок, запрета торговых операций с отдельными странами вследствие применения международных санкций и других событий, не зависящих от воли сторон. Указанные события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер и должны возникнуть после заключения настоящего Договора.

5.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, перечисленных в п.5.1 настоящего Договора, одна сторона должна при первой возможности, но не позднее двух дней с начала действия обстоятельств непреодолимой силы, известить о них в письменной форме другую сторону, при этом срок выполнения сторонами обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства.

5.3. Возврат Клиенту денег за неисполнение Договора по причине действия обстоятельств непреодолимой силы не производится.

#### **6. Изменение и расторжение Договора**

6.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору возможны по соглашению Сторон и вступают в силу, если они совершены в письменной форме и подписаны каждой Стороной настоящего Договора.

6.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения настоящего договора в случаях изменения существенных обстоятельств указанных в договоре.

6.3. В случае расторжения настоящего договора по инициативе Клиента по любым обстоятельствам консульский сбор за оформление визы, стоимость полиса медицинского страхования и стоимость полиса страхования от невыезда, возврату не подлежат.

#### **7. Страхование возмещение**

7.1. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по оказанию Клиенту услуг, входящих в туристский продукт, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Клиент вправе в течение срока действия финансового обеспечения, в пределах суммы финансового обеспечения, предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение и указанной в п. 11.1. настоящего Договора.

7.2. Сведения о порядке и сроках предъявления требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение:

7.2.1. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить Клиенту и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

7.2.2. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Клиента права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда.

7.2.3. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств перед Клиентом (ами) и наличия оснований для выплаты финансового возмещения Клиент или его представитель вправе, в пределах суммы финансового обеспечения и в течение срока его действия, предъявить письменное требование о финансовом возмещении непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

7.2.4. В требовании Клиента указываются:

- фамилия, имя и отчество Клиента, а также сведения об ином Заказчике (если договор заключался заказчиком);
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, предоставленного в качестве финансового обеспечения;
- номер договора и дата его заключения;
- наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
- наименование турагента;

- информация об обстоятельствах (фактах) свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств;

- ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», послужившие причиной обращения Клиента к страховщику или гаранту;

- размер денежных средств, подлежащих уплате Клиенту в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Клиентом в связи с расходами по эвакуации;

- в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

7.2.5. К требованию Клиент прилагает следующие документы (с предъявлением оригиналов нижесказанных документов):

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- копию договора;

- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств.

К требованию Клиента к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором своих обязательств, и (или) копия судебного решения о возмещении туроператором реального ущерба.

7.2.6. Дополнительная информация об организации, предоставившей финансовое обеспечение, и сведения о порядке и сроках предъявления Клиентом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, размещены на сайте данной организации (п. 11.1. настоящего Договора).

## **8. Порядок получения Клиентом экстренной помощи**

8.1. Экстренная помощь оказывается Клиенту(ам) безвозмездно в форме организации услуг по перевозке и/или размещению, включая оплату таких услуг, а также других услуг, необходимых для осуществления экстренной помощи.

8.2. Решение об оказании экстренной помощи Клиенту принимается Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» на основании обращения Клиента об оказании экстренной помощи, в котором излагаются обстоятельства, свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором своих обязательств, а также ясно выраженное намерение Клиента прекратить путешествие и досрочно вернуться к месту его окончания, предусмотренному договором. Обращение Клиентом может быть направлено в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ» любым способом, позволяющим установить, что обращение исходит от Клиента.

8.3. Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» не позднее 24 часов с момента получения обращения Клиента, принимает решение об оказании Клиенту экстренной помощи или об отказе в ее оказании и уведомляет Клиента о принятом решении любым способом, позволяющим установить, что содержание данного решения доведено до сведения Клиента.

8.4. Дополнительная информация о порядке получения Клиентом экстренной помощи размещена на сайте Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ».

Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» зарегистрирована в Едином государственном реестре юридических лиц 5 октября 2012г. Основной государственный регистрационный номер 1127799021393, ИНН/КПП 7708240806/ 770801001, директор Кузнецов Эдуард Николаевич.

Адрес места нахождения: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47,

телефон «Горячая линия» + 7 800-250-42-04; +7(495) 981-51-498

e-mail: [secretary@turpom.ru](mailto:secretary@turpom.ru) Сайт: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru)

## **9. Разрешение споров**

9.1. При возникновении споров, связанных с исполнением сторонами обязательств по настоящему Договору, стороны предпримут все усилия для их разрешения путем переговоров.

9.2. В случае неоказания или ненадлежащего оказания Туроператором услуг, входящих в Туристический продукт, Клиенту рекомендуется незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны для своевременного принятия мер. Если Клиента не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего Договора предъявить письменную претензию Туроператору, который обязан дать официальный ответ на нее в течение 10 дней.

9.3. В случае, если претензия не связана с качеством Туристического продукта, а обусловлена требованиями к Агентству, ее предъявление должно осуществляться в письменной форме по адресу Агентства в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежит рассмотрению Агентством в течение 10 дней со дня получения претензии.

9.4. Если указанные споры не могут быть разрешены Сторонами путем переговоров, то они передаются в суд в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

#### **10. Особые условия**

10.1. Агентство доводит до сведения Клиента, что услуги по страхованию и перевозке осуществляют соответственно перевозчик и страховщик, в соответствии с этим:

10.1.1. Агентство не несет материальной ответственности в случаях заболевания, травм и/или иных несчастных случаев, происшедших с Клиентом, его представителями во время поездки и не возмещает затраты, понесенные Клиентом, его представителями во время поездки. Все вопросы, связанные с материальной компенсацией затрат Клиента, его представителями на медицинские расходы во время поездки, разрешаются между Клиентом и страховой компанией в порядке, предусмотренном соглашением, заключенным между ними.

10.1.2. Агентство оказывает Клиенту, его представителям всяческое содействие в получении медицинской помощи. В случае если Клиент, его представитель застрахован, его действия по получению медицинской помощи должны осуществляться в соответствии с правилами, указанными в страховом полисе, выданном страховой компанией. В случае если Клиент, его представитель не застрахован. Клиент берет все расходы по получению медицинской помощи на себя.

10.1.3. Ответственность по вопросам, связанным с перевозкой Клиента, его представителей и их багажа до места назначения и обратно, несет транспортная компания, осуществляющая перевозку, в соответствии с билетом и багажной квитанцией.

10.2. Перед подписанием настоящего договора Клиент получил от Агентства следующую информацию, касающуюся правил выезда за границу несовершеннолетних граждан Российской Федерации (дети в возрасте до 18 лет) осуществляется согласно следующего порядка:

10.2.1. Каждый гражданин Российской Федерации при выезде за границу должен иметь свой заграничный паспорт.

10.2.2. Для гражданина Российской Федерации, не достигшего 18 лет, выезжающего из Российской Федерации совместно с родителями, усыновителями, опекунами или попечителями нотариально оформленное согласие указанных лиц требуется в соответствии с требованиями консульских служб иностранных государств.

10.2.3. Если гражданин Российской Федерации, не достигший 18 лет, выезжает из России без сопровождения вышеуказанных лиц, он должен иметь при себе, кроме паспорта, нотариально оформленное согласие указанных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить, а в случае, если несовершеннолетний гражданин выезжает из Российской Федерации на срок свыше 3-х месяцев, это согласие должно быть также заверено органами опеки и попечительства в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

10.2.4. Нотариально оформленное согласие на выезд несовершеннолетних граждан Российской Федерации может быть заверено на территории Российской Федерации только нотариусом, за границей - должностными лицами консульских учреждений МИД РФ.

Несовершеннолетним российским гражданам, постоянно проживающим за границей и имеющим в паспорте соответствующую отметку российских консульских загранучреждений о принятии на консульский учет, в случае их выезда к месту постоянного проживания нотариально оформленного согласия законных представителей не требуется.

Законными представителями несовершеннолетних российских граждан являются родители, усыновители, опекуны, попечители.

10.2.5. В случае если один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей заявит о своем несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, вопрос о возможности его выезда из Российской Федерации разрешается в судебном порядке.

10.2.6. Гражданин Российской Федерации, признанный судом недееспособным, по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов может выехать из Российской Федерации в сопровождении совершеннолетнего лица, способного обеспечить безопасность недееспособного гражданина Российской Федерации и безопасность окружающих людей.

10.2.7. Согласно распоряжения Пограничной службы ФСБ России от 11 июля 2005 года с 22 июля 2005 года несовершеннолетние граждане РФ (до 18 лет) при выезде из России по заграничному паспорту или

общегражданскому паспорту РФ в страны СНГ и дальнего зарубежья в сопровождении родителей (опекунов, усыновителей, попечителей) должны иметь документ, подтверждающий родство с родителями (свидетельство о рождении, об опеке, свидетельство о браке и т.д.).

При отсутствии документа подтверждающего родство, даже при наличии одинаковой фамилии родителей и несовершеннолетнего ребенка, несовершеннолетнему ребенку будет отказано в выезде.

10.2.8. Подписывая настоящий Договор, Клиент подтверждает, что до его сведения Турагентом доведена полная и исчерпывающая информация о туристском продукте, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом «О защите прав потребителей» и Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта и Правилами оказания экстренной помощи клиентам.

Клиент обязуется предоставить всю полученную от Турагента и Туроператора информацию лицам, указанным в п. 1.1. настоящего Договора.

#### 11. Финансовое обеспечение и претензионный порядок

11.1. Финансовым обеспечением Туроператора является договор страхования гражданской ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации Туристского продукта.

#### 12. Дополнительные условия

12.1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до момента возвращения Клиента, его представителей из поездки.

12.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

12.3. Стороны признают, что настоящий договор, подписанный обеими Сторонами и переданный посредством факсимильной связи, имеет юридическую силу.

12.4. Стороны признают имеющими юридическую силу любые документы, которыми подтверждается возникновение либо исполнение обязательств по настоящему Договору, если такие документы или содержащаяся в них информация будут переданы по факсу либо сообщением (вложением в сообщение) по электронной почте. Обязательным условием возможности такой передачи является возможность достоверно определить источник и адресат отправления (принадлежность факса или адреса электронной почты, сведения о должностном лице отправителя и получателя). При необходимости стороны обменяются письмами, в которых укажут перечень номеров факсов и адресов электронной почты, использование которых допускается при обмене документацией. При обмене документами по факсу или электронной почте, если направление документа требует последующего ответа адресата в виде подтверждения либо отказа от принятия изложенных в нем условий, и такого ответа адресатом не направлено в течение указанного в настоящем Договоре или направляемом документе срока, надлежащим свидетельством получения адресатом направленного документа считается фиксация корректного прохождения факса аппаратом отправителя либо удостоверение программы электронной почтовой службы факта доставки электронного письма по назначению. При соблюдении указанного порядка условия, требующие подтверждения, считаются согласованными и принятыми по истечении срока, предусмотренного настоящим Договором, или указанного в направленном документе.

12.5. Неотъемлемой частью данного Договора являются:

Приложение 1. Потребительские свойства туристского продукта

#### 13. Реквизиты и подписи сторон

|                                                        |                                     |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Агентство:                                             | Клиент:                             |
| (полное и сокращенное наименование и орг.-прав. форма) | Ф.И.О. _____                        |
| Местонахождение: _____                                 | Паспорт серии _____ № _____         |
| Почтовый адрес: _____                                  | Выдан _____                         |
| ИНН/КПП _____ / _____                                  | _____                               |
| р.сч. _____                                            | Дата выдачи паспорта _____          |
| к.сч. _____                                            | _____                               |
| БИК _____                                              | Зарегистрирован по _____            |
| в _____                                                | адресу _____                        |
| т/факс _____ e-mail _____                              | Адрес фактического проживания _____ |
|                                                        | _____                               |
|                                                        | тел: _____ e-mail _____             |

Подпись, должность  
\_\_\_\_\_  
м.п.

Подпись  
\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_ Приложение 1 к Договору № \_\_\_\_  
Потребительские свойства туристского продукта

Даты тура: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Продолжительность тура: \_\_\_\_\_

Маршрут путешествия: \_\_\_\_\_

Приложение №2

|                                            |                                    |
|--------------------------------------------|------------------------------------|
| Страна, город основного времени пребывания | Даты пребывания: начало/ окончание |
|                                            |                                    |

ФИО, паспортные данные и дата рождения представителей Клиента:

| ФИО                       | Дата рождения | Паспортные данные |
|---------------------------|---------------|-------------------|
|                           |               |                   |
|                           |               |                   |
|                           |               |                   |
|                           |               |                   |
| Количество человек: _____ |               |                   |

Вид транспорта:

| ФИО пассажира | Вид | Перевозчик | Уровень сервиса | Маршрут | Дата выезда |
|---------------|-----|------------|-----------------|---------|-------------|
|               |     |            |                 |         |             |
|               |     |            |                 |         |             |
|               |     |            |                 |         |             |
|               |     |            |                 |         |             |

Размещение в гостинице:

| Название | Адрес | Дата заезда | Кол-во чел. | Телефон | Питание | Тип номера, вариант размещения |
|----------|-------|-------------|-------------|---------|---------|--------------------------------|
|          |       |             |             |         |         |                                |

Услуги:

Услуги русскоговорящего гида:

Услуги сопровождающего:

Услуги по подбору и бронированию тура:

Курьерские услуги по заносу документов для оформления визы и оплаты консульского сбора:

Страхование от невыезда:

Дополнительные услуги:

**Перевозка:**

**Страхование:**

| Тип страховки | Дата действия |
|---------------|---------------|
|               |               |