Методические рекомендации для обучающихся

по образовательным программам среднего профессионального образования

Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Наименование квалификации (наименование направленности)	Специалист по туризму и гостеприимству (Туроператорские и турагентские услуги)

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО):	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (приказ №1100 от 12 декабря 2022)
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация
	Промежуточная аттестация
Уровень демонстрационного экзамена:	Базовый
	Профильный (инвариантная часть)
Шифр КИМ:	КИМ 43.02.16-2-2027

Спецификация КИМ определяет, что демонстрационный экзамен включает:

- для проведения промежуточной аттестации (ПА) – 1 задание;

- для проведения государственной итоговой аттестации в форме демонстрационного экзамена базового уровня (ГИА ДЭ БУ) – 3 задания.

Таблица 1 – Информация о заданиях ДЭ

Структура/основные разделы	**№ задания**		
	1	**2**	**3**
Что оценивается	Расчет стоимости тура по исходным данным	Составление коммерческого письма-предложения по запросу клиента	Подбор тура по запросу клиента

Структура/основные разделы	№ задания		
	1	2	3
Вид(ы) деятельности подлежащие оценке	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)
Время выполнения заданий	0 ч. 30 мин.	1 ч. 30 мин.	1 ч. 30 мин.
Оцениваемый процесс / итоговый продукт	**Оценка процесса:** Организация рабочего времени - соблюдение тайминга; рациональное распределение этапов. Использование профессиональных инструментов - работа с источниками; шаблонами; расчетными формулами. Соблюдение профессионального этикета - корректность формулировок. Процесс решения проблемы - логика расчетов; обоснованность решений. **Оценка продукта (результата):** Итоговая калькуляционная таблица; правильность расчетов; вывод; оформление.	**Оценка процесса:** Организация рабочего времени - соблюдение тайминга; рациональное распределение этапов. Использование профессиональных инструментов - работа с источниками; шаблонами. Соблюдение профессионального этикета - оформление письма; корректность формулировок. Процесс решения проблемы - обоснованность решений. **Оценка продукта (результата):** Структура; полнота соответствия запросу клиента; деловой стиль.	**Оценка процесса:** Организация рабочего времени - соблюдение тайминга; рациональное распределение этапов. Использование профессиональных инструментов - работа с источниками. Соблюдение профессионального этикета - оформление презентации; корректность формулировок. Процесс решения проблемы - обоснованность решений. **Оценка продукта (результата):** Структура презентации; полнота включенных услуг; стоимость предлагаемых услуг и тура.
Что нужно сделать	Внимательно прочитайте все исходные данные, предоставленные в задании. Определите следующие параметры тура: - маршрут и продолжительность тура (количество дней/ночей); - количество туристов в группе;	Прочитайте запрос клиента, представленный в задании. Выделите ключевые параметры. Зафиксируйте все требования клиента: - состав и количество туристов; - даты и продолжительность поездки;	Ознакомьтесь с письменным запросом клиента и выявите его основные предпочтения: Внимательно прочитайте запрос клиента.

Структура/основные разделы	№ задания		
	1	2	3
	- категорию отеля и тип питания; - транспортное обслуживание (авиа/ЖД/автобус); - экскурсионную программу; - ставки наценок (накладные расходы, прибыль, комиссия). Рассчитайте затраты на проживание Рассчитайте транспортные расходы Рассчитайте затраты на питание Рассчитайте расходы на экскурсионное обслуживание Рассчитайте прочие расходы Рассчитайте прямые затраты на 1 туриста Рассчитайте себестоимость тура Рассчитайте цену тура без комиссии Рассчитайте полную стоимость тура для туриста Округлите итоговую цену до 50–100 рублей (в большую сторону). Оформите итоговую калькуляционную таблицу **Чек-лист проверки перед сдачей:** Все расчеты выполнены арифметически верно. Учтены все статьи затрат. Правильно применены проценты наценок. Итоговая цена округлена. Таблица оформлена аккуратно и читаемо.	- бюджет; - требования к размещению (категория отеля, тип номера, особые условия); - требования к питанию (аллергии, диеты, особые предпочтения); - культурная программа (обязательные экскурсии, достопримечательности); - особые пожелания (наличие гида, трансферы, ланч-боксы и т.д.). Проанализируйте требования клиента и определите структуру ответа: Определите, какие услуги нужно предложить клиенту. Сформулируйте уникальное торговое предложение (УТП) — что вы можете предложить клиенту, чего нет у конкурентов, или что особенно важно для данного клиента. Определите ключевые выгоды для клиента (почему он должен выбрать именно ваше предложение). Продумайте структуру коммерческого письма. Создайте шапку письма: Укажите логотип и полное наименование организации. Укажите реквизиты: ИНН, КПП, адрес, телефон, e-mail. Укажите номер и дату письма.	Подберите и обоснуйте дестинацию в соответствии с заказом клиента: На основе предпочтений клиента выберите оптимальное направление (регион/город). Учитывайте: - климатические условия в указанный период; - транспортную доступность (наличие прямых рейсов, удобная логистика); - туристическую инфраструктуру (отели, экскурсии, питание); - соответствие культурным и религиозным требованиям; - безопасность и комфорт для данной категории туристов. **Обоснование выбора дестинации должно включать:** Почему это направление подходит именно этому клиенту? Как оно соответствует его бюджету, предпочтениям, особым потребностям? Какие преимущества дает это направление по сравнению с альтернативами? Определите действующего туроператора, формирующего данное направление: Используя профессиональные знания и интернет-ресурсы, определите туроператоров, специализирующихся на выбранном направлении. Обратите внимание на:

Структура/основные разделы	№ задания		
	1	2	3
	Указаны единицы измерения (рубли, количество ночей и т.д.).	Укажите адресата: должность, ФИО руководителя (из запроса), наименование компании-клиента. Напишите тему письма: Сформулируйте краткую, четкую тему письма, отражающую суть предложения. Напишите вступление: Обратитесь к клиенту по имени-отчеству (из запроса). Поблагодарите за обращение. Покажите, что вы поняли потребности клиента. Кратко обозначьте, что вы предлагаете. Опишите условия размещения: Укажите название отеля, его категорию (звездность), расположение. Опишите тип номера (одноместный/двухместный, количество номеров). Перечислите удобства в номере (кондиционер, чайник, Wi-Fi, вид из окна и др.). Отметьте, соответствует ли отель особым требованиям клиента (халяль-питание, вегетарианские завтраки, номера без цифры 4, молитвенные коврики и т.д.). Опишите условия питания: Укажите тип питания (завтраки, полупансион, полный пансион).	- наличие чартерных/регулярных рейсов; - актуальность предложений на выбранные даты; - репутацию туроператора (наличие лицензии, отзывы); - возможность бронирования для групп / индивидуальных туристов. **Источники для поиска туроператоров:** Агрегаторы туров. Сайты туроператоров. Профессиональные справочники и реестры туроператоров. Выполните поиск туров при помощи сети Интернет: Используйте поисковые системы для поиска туров. Посетите сайты выбранных туроператоров или агрегаторов туров. Введите параметры поиска: - регион/город; - даты вылета и продолжительность; - количество туристов; - категория отеля; - тип питания; - бюджет (если есть ограничения). **Важно:** Сравните несколько вариантов (не менее 2) от разных туроператоров. Обратите внимание на детали: класс перелета, тип номера, расположение отеля, включенные экскурсии, дополнительные услуги.

Структура/основные разделы	№ задания		
	1	2	3
		Опишите состав завтрака (шведский стол, азиатская секция, вегетарианское меню и т.д.). Перечислите особые требования клиента: - строгое вегетарианское меню (исключить яйца, желатин, говядину, свинину); - халяль-сертификат; - наличие чая и воды без газа; - запрет на алкоголь; - исключение очень холодных блюд; - обеды в отдельных кабинетах и т.д. Опишите деловую и культурную программу: Укажите экскурсионную программу по дням. Перечислите объекты показа (достопримечательности, музеи, загородные экскурсии). Укажите продолжительность и логистику (транспорт, трансферы). При необходимости включите шопинг (если указано в запросе). Опишите транспорт и трансферы: Укажите встречу и проводы в аэропорту. Опишите транспорт (автобус, микроавтобус и т.д.). Перечислите особенности (наличие розеток, чая, воды, влажных салфеток).	Зафиксируйте найденные варианты. Составьте презентацию подобранных вариантов: Используйте ПО для подготовки и просмотра презентаций (MS PowerPoint). Оформите презентацию в едином профессиональном стиле. Структурируйте информацию по каждому варианту тура. **Структура презентации** *Слайд 1. Титульный* Название: «Подбор тура по запросу клиента» *Слайд 2. Запрос клиента (краткое резюме)* Кто клиент, состав группы, даты, бюджет, ключевые предпочтения. *Слайд 3–4 (и далее). Вариант 1. Название тура* **Направление и длительность:** Регион/город. Количество дней/ночей. **Название тура:** Указать точное название тура (если есть). **Детали перелета/проезда:** Авиакомпания, класс, маршрут, время в пути, стоимость на 1 человека. Для ЖД: поезд, класс вагона, стоимость. **Проживание:**

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Рассчитайте стоимость услуг:
Приведите ориентировочную стоимость с детализацией по статьям расходов:
- проживание;
- питание;
- транспорт;
- экскурсии;
- услуги гида;
- трансферы;
- прочие расходы (страховка и т.д.).
Укажите общую стоимость (на 1 человека и на группу).
Отметьте, что включено и не включено в стоимость.
Укажите срок действия предложения:
Укажите дату, до которой действует ваше предложение (обычно 10–14 дней). Это стимулирует клиента принять решение быстрее.
Оформите подпись и контакты:
Укажите должность ответственного лица.
Поставьте подпись и расшифровку (ФИО).
Укажите контактные данные (телефон, e-mail).
Проверьте письмо перед сдачей
Чек-лист проверки:
Все реквизиты заполнены (шапка, адресат, дата, номер).
Тема письма сформулирована четко.
Учтены все требования клиента из запроса.</td>
<td>Название отеля, категория, тип номера, удобства, стоимость за ночь/за весь тур.
Питание:
Тип питания (BB, HB, FB, AI), стоимость, особые условия (халяль, вегетарианское).
Экскурсии по дням:
Программа по дням, название экскурсий, стоимость, включено/доплата.
Страхование:
Наличие/отсутствие, стоимость, покрытие.
Итоговая стоимость тура.
Слайд 5–6. Вариант 2 (аналогичная структура)
Слайд 7. Сравнительная таблица вариантов
<table>
<tr><th>Критерий</th><th>Вариант 1</th><th>Вариант 2</th></tr>
<tr><td>Направление</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Туроператор</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Отель</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Питание</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Экскурсии</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Итоговая стоимость</td><td></td><td></td></tr>
</table>
Слайд 8. Рекомендация и выводы
Какой вариант лучше соответствует запросу клиента и почему.
Основные преимущества выбранного варианта.
Слайд 9. Спасибо за внимание / Обратная связь
Подготовьте обоснование выбора</td>
</tr>
</table>

Структура/основные разделы	№ задания		
	1	2	3
		Описаны все услуги (размещение, питание, программа, транспорт). Указаны особые условия (вегетарианство, халяль, запрет на цифру 4 и т.д.). Расчет стоимости представлен с детализацией. Указано, что включено и не включено в стоимость. Приведен срок действия предложения. Письмо оформлено в деловом стиле, без грамматических ошибок. Подпись и контакты присутствуют.	Подготовьте аргументы для выбранного варианта: Почему это направление лучше всего подходит клиенту. Как учтены все его пожелания и ограничения. В чем экономическая выгода для клиента (если есть). Какие риски учтены (погода, сезонность, логистика). **Чек-лист для самопроверки** Запрос клиента изучен полностью, все параметры выписаны. Дестинация выбрана и обоснована с учетом всех требований. Определен минимум один туроператор, работающий с направлением. Проведен поиск туров в интернете. Найдено не менее 2 вариантов туров. По каждому варианту собраны все детали: направление и длительность; название тура (если есть); перелет/проезд (класс, маршрут, стоимость); проживание (отель, категория, номер, стоимость); питание (тип, стоимость, особые условия); экскурсии по дням (стоимость, детали); стоимость тура и страховка. Презентация оформлена в едином стиле (PowerPoint).

Структура/основные разделы	№ задания		
	1	2	3
			На слайдах использованы маркированные списки, ключевые цифры выделены. Сравнительная таблица включена. Есть итоговая рекомендация.
Ключевые правила / формат выполнения	Выполнять расчеты последовательно, не пропуская этапы.	При оформлении коммерческого письма использовать профессиональный деловой язык. Предлагать клиенту не просто перечень услуг, а решение его задачи с акцентом на выгоды для него. Полнота ответа на запрос клиента, профессиональное оформление и деловой стиль письма.	Полнота и точность подбора тура, а также качество и наглядность презентации.
Необходимые оборудование, инструменты и расходные материалы	Компьютер + MS Excel / MS Word / аналоги, информация для расчета, принтер, бумага для принтера (формат А4), канцелярские принадлежности.	Компьютер + MS Word / аналоги, доступ в Интернет, принтер, бумага для принтера (формат А4), канцелярские принадлежности.	Компьютер + Комплект оборудования для демонстрации, доступ в Интернет, MS PowerPoint / аналоги, канцелярские принадлежности.
Возможные (типичные) ошибки	1. Ошибки в расчете затрат на проживание: - Умножение на количество дней, а не ночей; - Не учтен бесплатный руководитель группы. 2. Ошибки в расчете транспортных расходов: - Стоимость автобуса не разделена на количество туристов; - Аренда автобуса на 7 дней рассчитана за 6 дней.	1. Ошибки в оформлении письма: - Отсутствие шапки письма (логотип, реквизиты); - Отсутствие исходящего номера и даты; - Неправильное оформление адресата; - Отсутствие темы письма; - Отсутствие призыва к действию; - Отсутствие подписи и контактов. 2. Ошибки в содержании и описании услуг: - Упущены требования клиента - Не указан чай и вода в автобусе.	1. Ошибки в структуре презентации: - Отсутствие титульного слайда; - Отсутствие программы по дням; - Нет описания отеля (гостевого дома); - Отсутствие информации по питанию; - Нет сравнения двух вариантов; - Нет рекомендации. 2. Ошибки в содержании: - Нет информации об особенностях предлагаемого варианта; - Не указаны дополнительные расходы; - Нет информации о сезонности. 3. Ошибки в расчетах: - Не указана стоимость на 1 человека;

Структура/основные разделы	№ задания		
	1	2	3
	3. Ошибки в расчете затрат на питание: - Завтраки учтены отдельно (если они уже включены в проживание); - Не учтены обеды или ужины. 4. Ошибки в расчете экскурсионных расходов: - Экскурсии не разделены на группу; - Не учтены услуги гида; - Пропущена одна из экскурсий. 5. Ошибки в расчете себестоимости и цены: - Накладные расходы рассчитаны от себестоимости; - Прибыль рассчитана от прямых затрат; - Комиссия рассчитана от полной стоимости; - Округление выполнено в меньшую сторону. 6. Арифметические ошибки	3. Ошибки в расчетах: - Отсутствие цен - Нет детализации по статьям расходов; - Не указана стоимость на группу и на 1 человека; - Не учтены особые условия 4. Ошибки в учете культурных особенностей. 5. Ошибки в языке и стиле: - Грамматические ошибки; - Разговорный стиль; 6. Ошибки в сроках и условиях: - Не указан срок действия предложения; - Не указаны даты тура; - Не указан адрес компании-клиента.	- Нет детализации по статьям расходов; - Не учтены дополнительные услуги; - Нет итоговой суммы. 4. Ошибки в оформлении: - Перегруженность слайдов текстом; - Отсутствие визуализации; - Плохое качество изображений; - Нет единого стиля оформления.
Вариативность задания	Варианты заданий закрытой части КИМ будут отличаться от образца задания открытой части изменениями, связанными с маршрутом/направлением, типом тура, продолжительностью, составом группы и т.д.	Варианты заданий закрытой части КИМ будут отличаться от образца задания открытой части изменениями, связанными с категориями клиента, бюджетом, страной делегации, составом группы и т.д.	Варианты заданий закрытой части КИМ будут отличаться от образца задания открытой части изменениями, связанными с типом клиента и тура, целью поездки, бюджетом, сезонностью и т.д.