

Образец задания демонстрационного экзамена

КОД 43.02.16-2-2025 Специалист по туризму и гостеприимству (Туроператорские и турагентские услуги) СПЕЦИАЛЬНОСТЬ 43.02.16 - ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Государственная итоговая аттестация Базовый уровень демонстрационного экзамена

Номер и наименование модуля задания	Продолжительность выполнения модуля задания
<i>Модуль 1:</i> Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	0 ч. 30 мин.
<i>Модуль № 2:</i> Предоставление туроператорских и турагентских услуг	1 ч. 00 мин.

Всего: 1 часа 30 мин.

Текст образца задания:

Модуль 1. Расчет стоимости тура по исходным данным

Произвести расчет себестоимости тура длительностью 2 дня с учетом условий, представленных в **ПРИЛОЖЕНИИ 1** к образцу задания.

Заполнить в таблице недостающие строки калькуляции, при необходимости ячейки следует добавить.

Подготовить доклад по результатам расчетов.

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий / распечатанный раздаточный материал / любой другой способ в рамках Перечня оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания:

- перечислить затраты, которые входят в себестоимость тура;
- объяснить, как производились расчеты показателей;
- подвести итоги расчетов в соответствии с заданием;
- выступление не более 5 минут;
- ответить на вопросы экспертной группы.

После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:

1. Какие затраты, входящие в себестоимость тура, являются постоянными, а какие переменными и в чем их различие?

2. Почему такие расходы, как аренда помещения, постоянная часть заработной платы персонала и т.д., называются косвенными расходами и включаются в себестоимость тура в процентном отношении?

Если участник ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то эксперты не задают дополнительных вопросов.

Модуль № 2. Составление Коммерческого письма-предложения по запросу клиента

Сформировать индивидуальный тур по предпочтениям клиента:

- ответить на телефонный звонок клиента (актера);
- узнать пожелания клиента по направлению тура и предпочтительный тип отдыха;
- выявить даты поездки и число туристов;
- определить желаемый бюджет;
- уточнить предпочтительный вариант перевозки, объект размещения и тип питания;
- выявить дополнительные пожелания клиента;
- записать контактные данные туриста. При помощи сети Интернет:
- подобрать авиа-, ж/д билеты по предпочтениям клиента;
- подобрать объект размещения и тип питания по предпочтениям клиента;
- подобрать экскурсии по предпочтениям клиента;
- составить примерную смету на тур;
- составить коммерческое письмо-предложение с описанием подобранного для клиента тура при помощи ПО текстовый редактор на ПК.

Примерный сценарий для общения клиента с участником представлен в **ПРИЛОЖЕНИИ 2.**

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Таблица расчета себестоимости тура

	Наименование затрат	На 1 человека, руб	На группу, руб
1	Затраты на проживание		
2	Затраты на транспортное обслуживание (автобус)	1750	70000
	Косвенные расходы (аренда помещения, постоянная часть заработной платы персонала и т.д.): 5%		

Пример условий, необходимых для расчётов:

- 2х местный номер без питания по договору: 4800 руб. за номер в сутки
- Транспортное обслуживание. Автобус 49+1 мест: 70000 руб. за 2 дня
- Затраты на экскурсионное обслуживание. Гид компании: 7000 руб. в день.
- Завтрак, 2 обеда и 1 ужин: стоимость за каждый прием пищи 850 руб. Завтрак в 1й день: 520 рублей.
- Сопровождающие группы: гид, водитель и два бесплатных сопровождающих от заказчика.
- Проживание в 1 местном номере (гид, водитель) = 4500 руб. в сутки.
- Проживание в 2х местном номере (сопровождающие) = 4800 руб. в сутки.
- Питание: 4330 руб. в сутки за всех. (гид, водитель, сопровождающий).
- Косвенные расходы (аренда помещения, постоянная часть заработной платы персонала и т.д.): 5%

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

Примерный сценарий для клиента (актёра)

Слова менеджера	Слова гостя
Доброе утро/день/вечер, меня зовут, я представитель компании «1001-Тур». Как я могу к Вам обращаться?	Здравствуйте! Меня зовут Дмитрий
У Вас есть пожелания по выбору направления путешествия?	Интересуют города на Волге
Какой тип отдыха Вы больше всего предпочитаете?	Нам очень нравятся событийные туры для всей семьи в интерактивном формате
Какие даты для тура Вас интересуют?	Первая половина июня, примерно дней на 5-7
Сколько человек отправятся с Вами в поездку?	Мы с супругой и дети 12 и 14 лет
Можно уточнить примерный бюджет Вашей поездки?	Примерно, 270-300 тыс. руб.
Какой вид транспорта для Вас более предпочтителен – поезд или самолёт?	Нам интересно на поезде
Из какого города Вы планируете выехать?	Из Москвы
У вас есть пожелания по особенностям размещения?	Интересует гостиница категории 4-5 звезд, семейный номер
Какой тип питания Вас интересует	С завтраком и ужином
Вы планируете участвовать в нашей экскурсионной программе?	Нас интересует местная кухня и развлечения, особенно для детей
Есть ли у Вас особые пожелания?	Хотелось бы прокатиться на теплоходе по Волге
Уточните, пожалуйста, Ваши контактные данные (ФИО, номер телефона, электронная почта).	Данилов Дмитрий Петрович. Телефон - 8 911 333 66 33, электронная почта – danilovSP@rambler.ru
На Вашу электронную почту в ближайшее время мы направим несколько вариантов туров с учётом Ваших предпочтений. Если Вас устроит один из вариантов, мы забронируем тур, для этого нам понадобятся Ваши документы.	Спасибо! До свидания
Всего доброго!	