

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)

Утверждаю
Ректор института
_____ А.А. Паршина

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов и
проведению
практических (семинарских) занятий
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Проведение демонстрационного экзамена
(наименование дисциплины (модуля))

Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения	очная

СТРУКТУРА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

1. Комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена.
2. Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания.
3. План застройки площадки демонстрационного экзамена.
4. Требования к составу экспертных групп.
5. Инструкции по технике безопасности.
6. Образец задания.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Расшифровка
ОМ	Оценочный материал
КОД	Комплект оценочной документации
ЦПДЭ	Центр проведения демонстрационного экзамена
СПО	Среднее профессиональное образование
ФГОС СПО	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования
ОК	Общая компетенция
ПК	Профессиональная компетенция
ГИА	Государственная итоговая аттестация

1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Настоящий КОД предназначен для организации и проведения аттестации обучающихся по программам среднего профессионального образования в форме демонстрационного экзамена базового уровня.

1.1. Комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена

Организационные требования:

1. Демонстрационный экзамен проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.
2. Задания демонстрационного экзамена доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала демонстрационного экзамена.
3. Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время демонстрационного экзамена выпускников, членов ГЭК, членов экспертной группы.
4. Демонстрационный экзамен проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.
5. ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.
6. Выпускники проходят демонстрационный экзамен в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.
7. Образовательная организация знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный

экзамен, и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

8. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения демонстрационного экзамена, должны обеспечивать проведение демонстрационного экзамена в соответствии с КОД.

9. Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения демонстрационного экзамена главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, выпускников, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

10. Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий демонстрационного экзамена, а также распределение рабочих мест между выпускниками с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между выпускниками фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

11. Выпускники знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения демонстрационного экзамена, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

12. Допуск выпускников в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

13. Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день до дня проведения демонстрационного экзамена уведомить главного эксперта об участии в проведении демонстрационного экзамена тьютора (ассистента).

Требование к продолжительности демонстрационного экзамена

Продолжительность демонстрационного экзамена (не более ²)	04:00:00
---	-----------------

Требования к содержанию³

№ п/п	Модуль задания ⁴ (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ПК (ОК)	Перечень оцениваемых умений и навыков / практического опыта
1	2	3	4
1	Предоставление турагентских услуг	<p>ПК. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>ПК. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).</p> <p>ПК. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p> <p>ПК. Оформлять документы строгой отчетности.</p>	<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <p>выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;</p> <p>проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;</p> <p>взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</p> <p>оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю;</p> <p>оформления документации строгой отчетности;</p>

			<p><i>уметь:</i></p> <p>определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт;</p> <p>осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</p> <p>составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</p> <p>взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</p> <p>осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</p> <p>принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;</p> <p>обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для</p>
--	--	--	--

			<p>осуществления турпоездки;</p> <p>разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;</p> <p>представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</p> <p>оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</p> <p>оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</p> <p>составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</p> <p>приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</p> <p>принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</p> <p>предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств</p>
--	--	--	---

			<p>зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</p> <p>доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.</p>
--	--	--	---

Требования к оцениванию

Максимально возможное количество баллов	100
---	------------

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁵	Баллы
1	2	3	4
1	Предоставление турагентских услуг	<p>Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации</p> <p>Информирование потребителя о туристских продуктах</p> <p>Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта</p> <p>Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя</p> <p>Оформление турпакета</p>	100,00

⁵ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием профессиональной (общей) компетенции и начинается с отглагольного существительного.

	Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю Оформление документов строгой отчетности	
Итого		100,00

Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную:

Оценка (пятибалльная шкала)	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5
Оценка в баллах (стобалльная шкала)	0,00 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 69,99	70,00 - 100,00

1.2. Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания

Перечень оборудования

№ п/п	Наименование оборудования	Минимальные характеристики
1	2	3
1	Компьютер/ноутбук	Минимум 2-ух ядерный процессор, минимум 4 ГБ оперативной памяти, минимум 512 ГБ HDD, ОС MS-Windows Windows 8.1 (или более новая версия) 64 bits
2	Мышь для компьютера	Оптическая проводная минимум 2-х кнопочная мышь, с колесиком навигации
3	Принтер/МФУ	Черно-белое лазерное формат печати А4
4	Короткофокусный проектор с экраном	Короткофокусный проектор с яркостью от 3000L с экраном
5	Экран для проектора	Критически важные характеристики отсутствуют
6	Фильтр сетевой	Фильтр сетевой (3 евро, 1 росс) 2 м
7	Стол	(ШхГхВ) 700х600х750
8	Стул	С подлокотниками, рассчитанный на вес не менее 100 кг
9	Мусорная корзина	Критически важные характеристики отсутствуют
10	Кулер для воды	Критически важные характеристики отсутствуют
11	Аптечка	Критически важные характеристики отсутствуют
12	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	Критически важные характеристики

		отсутствуют
--	--	-------------

Перечень инструментов

№ п/п	Наименование инструментов	Минимальные характеристики
1	2	3
1	Презентер	Беспроводной пульт для проведения презентаций, оснащенный удобными элементами управления и лазерной указкой с красным лучом
2	Радиомикрофон	Беспроводная одноканальная система с рабочими частотами 662 – 686 МГц, приемник, ручной передатчик или РЧ – диапазон 626 - 668 МГц Ручной передатчик с динамической кардиоидной микрофонной головкой Приёмник с технологией True Diversity
3	Звукоусилительный комплект	Активная система, цифровой процессор эффектов (2 колонки, усилитель 150W, 4x канальный микшер - 2 моно, 2 стерео), 0.7 x 0.55 x 0.3 м
4	Роутер	Критически важные характеристики отсутствуют

Перечень расходных материалов

№ п/п	Наименование расходных материалов	Минимальные характеристики
1	2	3
1	Офисная бумага А4	А4 (1 пачка X500 листов)
2	Ручка	Критически важные характеристики отсутствуют
3	Степлер со скобами	Критически важные характеристики отсутствуют
4	Скребки со скобами	Критически важные характеристики отсутствуют
5	Папка-планшет для бумаги с зажимом	А4, пластиковая
6	Файлы А4	Критически важные характеристики отсутствуют
7	Баллоны с водой для кулера	Критически важные характеристики отсутствуют
8	Стаканы одноразовые	Критически важные характеристики отсутствуют
9	Картридж	Оригинальные картриджи для всех видов принтеров/многофункциональных устройств с возможностью лазерной печати

1.3. План застройки площадки демонстрационного экзамена

План застройки площадки представлен в приложении к настоящему тому № 1 оценочных материалов демонстрационного экзамена базового уровня.

Требования к застройке площадки

№ п/п	Наименование	Технические характеристики
1	2	3
1.	Вентиляция	Норма воздухообмена из расчета на 1 человека в час – 20 м ³ /ч для аудиторий. Предельно допустимый уровень шума – 110 дБ
2.	Полы	Критически важные характеристики отсутствуют
3.	Освещение	Не менее 500 ЕСП, ЛК
4.	Электричество	220 Вольт (2 кВт)
5.	Водоснабжение	Не требуется, кроме кулера с питьевой водой
6.	Отходы	Утилизация в мусорную корзину
7.	Температура	В пределах от 18 до 24 градусов С
8.	Интернет	Не менее 5 (пяти) Мбит

1.4. Требования к составу экспертных групп

Количественный состав экспертной группы определяется образовательной организацией, исходя из числа сдающих одновременно демонстрационный экзамен выпускников. Один эксперт должен иметь возможность оценить результаты выполнения задания выпускников в полной мере согласно критериям оценивания.

Количество главных экспертов на демонстрационном экзамене	1
Минимальное (рекомендованное) количество экспертов на 1 выпускника	1
Минимальное (рекомендованное) количество экспертов на 5 выпускников	3

1.5. Инструкция по технике безопасности

1. Технический эксперт под подпись знакомит главного эксперта, членов экспертной группы, выпускников с требованиями охраны труда и безопасности производства.

2. Все участники демонстрационного экзамена должны соблюдать установленные требования по охране труда и производственной

безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований.

Инструкция:

При обнаружении неисправности в работе электрических устройств, находящихся под напряжением (повышенном их нагреве, появления искрения, запаха гари, задымления и т.д.), участнику ДЭ следует немедленно сообщить о случившемся Экспертам. Выполнение задания ДЭ продолжить только после устранения возникшей неисправности.

В случае возникновения у участника ДЭ плохого самочувствия или получения травмы сообщить об этом эксперту.

При поражении участника ДЭ электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь (самопомощь) пострадавшему, сообщить Эксперту, при необходимости обратиться к врачу.

При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, сообщить о случившемся Экспертам, которые должны принять мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим, вызвать скорую медицинскую помощь, при необходимости отправить пострадавшего в ближайшее лечебное учреждение.

При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить Главного эксперта и экспертов. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта или эксперта, заменяющего его. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

При обнаружении очага возгорания на конкурсной площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в «зародыше» с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не удастся, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облить водой, запрещается бежать – бег только усилит интенсивность горения.

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

При обнаружении взрывоопасного или подозрительного предмета не подходите близко к нему, предупредите о возможной опасности находящихся поблизости экспертов или обслуживающий персонал.

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию экспертов, при необходимости эвакуации возьмите с собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдайте осторожность, не трогайте поврежденные конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или поврежденном помещении не следует пользоваться открытым огнем (спичками, зажигалками и т.п.).

После окончания работ каждый участник ДЭ обязан:

привести в порядок рабочее место;

брать средства индивидуальной защиты в отведенное для хранения место;

отключить инструмент и оборудование от сети.

инструмент убрать в специально предназначенное для хранения место.

сообщить эксперту о выявленных во время выполнения задания ДЭ о неполадках и неисправностях оборудования и инструмента, и других факторах, влияющих на безопасность выполнения задания.

1.6. Образец задания

Модуль 1. Предоставление турагентских услуг

Задание модуля 1:

Подберите туристский продукт от действующего надёжного туроператора, с которым у вашего туристского агентства заключён агентский договор. Обоснуйте свой выбор и продемонстрируйте навыки предпродажного маркетинга для стартапа (предоставление информации о туристском продукте, согласно запросам потребителя) и оформления документов строгой отчетности (договор об оказании туристских услуг, ваучер, коммерческое предложение, туристская путевка, стоимость турпродукта, памятка туриста).

Запрос потребителя: Семья из 3 человек (ребенок 6 лет, мальчик) обратилась в турагентство с просьбой подобрать тур. Супруги Иноземцевы – Иван Викторович (33 года) и Ольга Владимировна (30 лет) – планируют приобретение квартиры в Турции в курортном районе Авсаллар. На время совершения сделки семья предпочитает остановиться в отеле категории 4*-5*, тип питания all-inclusive на 10 дней/9 ночей. Расположение отеля на первой береговой линии с песчаным пологим входом в море, категория номера dbl. Время путешествия – сентябрь-октябрь. Туристы планируют воспользоваться дополнительными услугами, связанными с посещением экскурсий. Гости интересуются историей, памятниками архитектуры, культурой и традициями местных жителей.

При выполнении задания нужно учесть следующие *требования*:

1. Заполнение документов строгой отчетности ведётся на основании следующих данных:

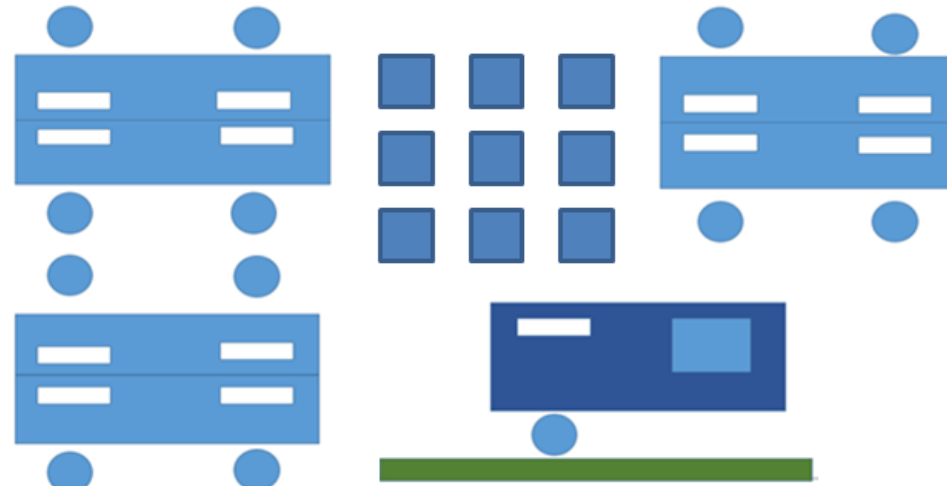
А) данные загранпаспортов:

- Иноземцев Иван Викторович / Inozemtcev Ivan, дата рождения 08.12.1988 г., № 75 8047265, срок действия с 04.06.2018 г. по 04.06.2028 г.
- Иноземцева Ольга Владимировна / Inozemtceva Olga, дата рождения 10.03.1992 г., № 75 8047264, срок действия с 04.06.2018 г. по 04.06.2028 г.
- Иноземцев Роман Иванович / Inozemtcev Roman, дата рождения 15.05.2015 г., № 75 8047138, срок действия с 04.06.2018 г. по 04.06.2028 г.

2. Результаты работы оформляются в электронной презентации PowerPoint.

3. Документы строгой отчетности предоставляются в распечатанном виде.

План застройки площадки



*площадь 50 кв.м

Условные обозначения



стул



стол участника/ов ДЭ с ПК



стол эксперта ДЭ с ПК и МФУ/принтером



стул эксперта ДЭ



принтер/МФУ



экран для проектора



огнетушитель и мусорная корзина