Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
(БФУ им. И.Канта)
Институт индустрии гостеприимства

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

направленность: «Туроператорские и турагентские услуги»

Уровни демонстрационного экзамена:

базовый, продвинутый

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству

Калининград

2026

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00FD43AF84402ACB13AAF005EB7A076AC5
Владелец: Азарова Ольга Вячеславовна
Действителен: с 10.03.2026 до 03.06.2027

Фонд оценочных средств демонстрационного экзамена разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

Организация-разработчик:

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет им. И. Канта», Институт индустрии гостеприимства

Разработчик:

Семенова Л. В., директор Института индустрии гостеприимства, кандидат экономических наук, доцент

Комплект рассмотрен и рекомендован к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии «Экономика, туризм и гостеприимство», протокол от «___» _____ 2026 г. № ___.

Председатель ПЦК _____ / _____ /

Разработчики:

преподаватель профессиональных дисциплин _____ / _____ /

представитель работодателя (социальный партнёр) _____ / _____ /

Независимый эксперт _____ / _____ /

1. Общие положения

1.1. Программа государственной итоговой аттестации является частью основной образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», направленность «Туроператорские и турагентские услуги», в форме демонстрационного экзамена. Квалификация, присваиваемая выпускникам основной образовательной программы: архитектор. Форма получения образования: очная. Срок получения образования по основной образовательной программе, реализуемой на базе основного общего образования 2 года 10 месяцев.

Целью государственной итоговой аттестации является установление степени соответствия результатов освоения студентами образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство соответствующим требованиям ФГОС СПО.

Программа государственной итоговой аттестации выпускников разработана на основании следующих нормативных документов:

— Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ от 29 декабря 2012 г.;

— Приказом Минпросвещения Российской Федерации от 24.08.2022 г. №762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

— Приказом Минпросвещения Российской Федерации от 08.11.2021 г. №800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

— Приказ Минпросвещения Российской Федерации от 05.05.2022 г.№311 «О внесении изменений в приказ Минпросвещения Российской Федерации от 08.11.2021 г. №800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

— Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство».

Программа государственной итоговой аттестации разрабатывается ежегодно и доводится до сведения студента не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

К государственной итоговой аттестации допускаются студенты, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования, предоставившие документы, подтверждающие освоение общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности:

- Разработка отдельных архитектурных, в том числе объемных и планировочных решений, в составе проектной документации.

- Оформление архитектурного раздела проектной документации.

- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

2. ФОРМА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

По специальности **43.02.16** Туризм и гостеприимство**».** студенты, освоившие программу подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования базового уровня подготовки **сдают демонстрационный экзамен**.

1.2. Демонстрационный экзамен (далее — ДЭ) — форма аттестации, при которой обучающийся демонстрирует освоение профессиональных компетенций посредством выполнения практических заданий в условиях, максимально приближенных к реальной деятельности турагентства и туроператора, с участием независимых экспертов, в том числе представителей работодателей.

1.3. Цель ДЭ — объективная оценка готовности выпускника к самостоятельному выполнению профессиональных задач в сфере предоставления туроператорских и турагентских услуг.

1.4. Задачи ДЭ:

– проверка сформированности умений приёма и обработки заявок туристов, подбора и расчёта турпакета;

– проверка умений оформления документов, сопровождающих реализацию туристского продукта;

– проверка умений решения типовых и нестандартных производственных ситуаций (изменение и аннуляция бронирования, претензионная работа);

– проверка умений разработки туристского продукта, его экономического обоснования и продвижения;

– проверка коммуникативных умений: консультирование, презентация, продажа, работа с возражениями.

1.5. КОМ ДЭ включает: общие положения; перечень оцениваемых компетенций; регламент; инфраструктурный лист; инструкции для обучающегося и экспертов; задания базового и продвинутого уровней в трёх вариантах; критерии оценивания и чек-листы; листы оценивания; эталоны выполнения; бланки документов; сценарные карты; протокол проведения.

1.6. ДЭ проводится на двух уровнях:

– базовый уровень — демонстрация освоения основных профессиональных операций: приём заявки, подбор и расчёт турпакета, оформление документов, решение типовых производственных ситуаций;

– продвинутый уровень — демонстрация комплексных умений: разработка туристского продукта, его экономическое обоснование, создание рекламного продукта, презентация и продажа в режиме реального консультирования.

1.7. Обучающийся выполняет задания базового уровня обязательно; задания продвинутого уровня — по выбору обучающегося или по решению ГЭК. Результат продвинутого уровня учитывается при формировании рекомендаций для работодателей и указывается в протоколе ГИА отдельной строкой.

1.8. Оценивание выполняется экспертной комиссией в составе не менее двух экспертов, из которых не менее один — представитель работодателя (социального партнёра). Каждый эксперт оценивает выполнение независимо; итоговый балл по критерию — среднее арифметическое баллов экспертов, округлённое до целого.

1.9. Результат ДЭ признаётся положительным при наборе не менее 70 % от максимального балла соответствующего уровня. Перевод баллов в отметку выполняется по шкале раздела 9.

1.10. Варианты заданий равнозначны по трудоёмкости и составу оцениваемых умений. Конкретный вариант определяется жеребьёвкой в день экзамена. Эталоны (приложения В, Г) доступны только экспертам.

2. Компетенции, оцениваемые на демонстрационном экзамене

ДЭ оценивает сформированность общих и профессиональных компетенций, предусмотренных ФГОС СПО 43.02.16 применительно к профессиональному модулю ПМ 03 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»:

Код	**Содержание компетенции и демонстрируемые умения**
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам (выбор стратегии подбора тура, решение ситуационных задач)
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии (системы бронирования, офисные программы, интернет-ресурсы)
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде (ролевая ситуация, взаимодействие с экспертом в роли туриста)
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста (консультирование, презентация, деловое письмо)
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках (терминология, аббревиатуры туриндустрии)
ПК 3.1	Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя
ПК 3.2	Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования
ПК 3.3	Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчётности

3. Структура и регламент демонстрационного экзамена

3.1. Состав заданий и время выполнения:

Уровень	Содержание заданий	Время выполнения	Максимальный балл
Базовый	Задание 1. Подбор турпакета по заявке туриста с расчётом стоимости Задание 2. Оформление комплекта документов на турпродукт Задание 3. Решение ситуационной задачи (аннуляция тура)	240 минут	100
Продвинутый	Задание 1. Разработка туристского продукта (маршрут, программа, технологическая карта, калькуляция) Задание 2. Разработка рекламного продукта и презентация тура Задание 3. Ролевая ситуация: консультирование и продажа турпродукта	300 минут + 15 минут презентация и ролевая ситуация	100

3.2. Регламент экзаменационной сессии (на одного обучающегося, базовый уровень):

Этап	Содержание	Время
Подготовительный	Инструктаж, жеребьёвка варианта, знакомство с заданием, критериями и инфраструктурным листом, проверка рабочего места	15 минут (не входит во время выполнения)
Задание 1	Подбор турпакета, расчёты, оформление предложения клиенту	80 минут
Задание 2	Оформление комплекта документов, памятка туристу	100 минут
Задание 3	Ситуационная задача: расчёты, алгоритм, альтернативы	60 минут
Завершающий	Сохранение и сдача результатов, подпись ведомости	10 минут

3.3. Продвинутый уровень: задания 1–2 — 300 минут; презентация — 5–7 минут; ролевая ситуация — до 10 минут; ответы на вопросы комиссии входят в регламент презентации.

3.4. Во время выполнения заданий обучающемуся запрещается: пользоваться личными мобильными устройствами; обмениваться материалами; покидать аудиторию без

сопровождения. Нарушение фиксируется в протоколе и может быть основанием для прекращения экзамена с отметкой «неудовлетворительно».

3.5. Результаты выполнения сохраняются в электронной папке экзаменуемого (каталог создаётся организатором) и (или) оформляются на выданных бланках. Все файлы и бланки подписываются шифром экзаменуемого.

4. Материально-техническое оснащение (инфраструктурный лист)

4.1. Рабочее место обучающегося:

– персональный компьютер с доступом к сети Интернет, пакетом офисных программ (текстовый и табличный процессоры, программа подготовки презентаций, графический редактор);

– принтер, бумага формата А4, канцелярские принадлежности;

– калькулятор;

– комплект бланков документов (приложение Е): договор о реализации туристского продукта, заявка на бронирование, туристская путёвка (форма ТУР-1), ваучер, маршрутная квитанция, бланк строгой отчётности;

– нормативная база в электронном виде (приложение Л): Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правила реализации туристского продукта, ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»;

– справочные материалы по направлениям, карты, каталоги отелей (в электронном или печатном виде).

4.2. Дополнительно для продвинутого уровня:

– мультимедийный проектор и экран для презентации;

– отдельная зона для ролевой ситуации (стол, два кресла, имитация офиса турагентства);

– сценарная карта роли «турист» для эксперта (приложение З).

4.3. Рабочее место экспертов: стол с рабочими местами, обеспечивающими наблюдение за экзаменуемым; листы оценивания и чек-листы (приложения А, Б, раздел 9); эталоны (приложения В, Г); протокол (приложение И); секундомер.

4.4. Требования безопасности: рабочие места соответствуют санитарным правилам; электрооборудование исправно; проходы свободны. Перед началом экзамена проводится инструктаж по правилам поведения в аудитории.

5. Инструкция для обучающегося

1. Прибыть на экзамен за 20 минут до начала, иметь документ, удостоверяющий личность.
2. На подготовительном этапе: пройти инструктаж, вытянуть номер варианта, получить комплект заданий, карточку-вкладыш (приложение Д) и бланки, проверить работоспособность компьютера и принтера, о неисправностях немедленно сообщить организатору.
3. Внимательно прочитать все задания своего варианта до начала выполнения; вопросы по формулировкам задавать организатору до старта отсчёта времени.
4. Выполнять задания в любой последовательности, следя за временем; рекомендуемое распределение времени указано в пункте 3.2.
5. Все расчёты приводить с промежуточными действиями — это учитывается при оценивании и позволяет эксперту засчитать верную методику при арифметической неточности.
6. Файлы сохранять в папку экзаменуемого с именами: «Задание1_шифр», «Задание2_шифр», «Задание3_шифр» (для продвинутого уровня — также «Презентация_шифр», «Буклет_шифр»).
7. По окончании времени прекратить работу, сдать все материалы, включая черновики, и подписать ведомость.
8. На защите результатов продвинутого уровня: представить тур за 5–7 минут, ответить на вопросы, выполнить ролевую ситуацию с экспертом в роли туриста.
9. О результате: ознакомление с результатами и апелляция проводятся в порядке, установленном положением о ГИА колледжа.

6. Инструкция для экспертов

1. До экзамена: изучить задания всех вариантов, эталоны (приложения В, Г), чек-листы и сценарные карты; проверить комплектность бланков и работоспособность оборудования; участвовать в жеребьёвке вариантов.
2. Оценивание выполнять независимо от других экспертов, сразу по завершении каждого задания или сессии; не корректировать баллы после согласования итогов.

3. Критерии с формулировкой «верно выполнен расчёт» оцениваются строго: итоговое значение должно совпадать с эталоном; верная методика при арифметической ошибке засчитывается не более чем на половину баллов критерия.

4. Запрещается подсказывать экзаменуемому, комментировать ход выполнения, отвечать на вопросы по содержанию заданий после старта отсчёта времени.

5. В ролевой ситуации эксперт играет роль строго по сценарной карте: не добавлять возражения сверх сценария, не смягчать и не усложнять роль; оценивать технологию консультирования, а не актёрское исполнение.

6. Все отступления от регламента (сбои оборудования, нарушения дисциплины) фиксировать в протоколе (приложение И) с указанием времени.

7. По завершении: сверить листы оценивания, внести средние баллы, подписать листы и протокол, передать материалы председателю ГЭК.

Типовые ошибки экзаменуемых, на которые экспертам следует обратить внимание:

– учёт только базовой стоимости тура без обязательных доплат (визы, топливные сборы, страховки);

– расчёт комиссии агентства от неверной базы или путаница между комиссией и суммой к оплате;

– несогласованность данных в документах (даты, фамилии, стоимость в договоре, ТУР-1 и ваучере различаются);

– включение в фактически понесённые расходы сумм, не подтверждённых условием задачи;

– калькуляция «наоборот»: прибавление рентабельности к цене вместо расчёта от себестоимости;

– в ролевой ситуации — пропуск этапа выявления потребностей и немедленный переход к перечислению туров.

7. Задания базового уровня (варианты 1–5)

Время выполнения — 240 минут. Максимальный балл — 100. Варианты равнозначны по трудоёмкости; выбор варианта выполняется жеребьёвкой в день экзамена. Требования к выполнению едины для всех вариантов и приведены в пунктах 7.4, 7.5 и 7.6.

7.1. Вариант 1

Задание 1. Подбор турпакета по заявке туриста (40 баллов)

В турагентство обратилась семья: 2 взрослых и ребёнок 10 лет. Пожелания: пляжный отдых в июле, продолжительность 10 ночей, вылет из Калининграда или Москвы, бюджет — не более 170 000 рублей на всех, включая все обязательные доплаты. Менеджер получил от туроператоров три предложения (таблица 7.1).

Таблица 7.1 — Предложения туроператоров (вариант 1)

Вар.	Направление, отель	Условия	Стоимость тура, руб.	Обязательные доплаты
А	Турция, Анталия, отель 5*	10 ночей, «всё включено», перелёт из Калининграда, трансфер, мед. страховка	164 500 (за всех)	виза не требуется; доплат нет
Б	ОАЭ, Шарджа, отель 4*	10 ночей, завтраки, перелёт из Москвы, трансфер, мед. страховка	149 000 (за всех)	виза 9 500 руб. с человека (3 чел.)
В	Россия, Сочи, отель 4*	10 ночей, полупансион, перелёт из Калининграда, трансфер, мед. страховка	156 000 (за всех)	доплат нет

7.2. Вариант 2

Задание 1. Подбор турпакета по заявке туриста (40 баллов)

В турагентство обратились двое взрослых (молодожёны). Пожелания: пляжный отдых с возможностью экскурсий в сентябре, продолжительность 7 ночей, вылет из Калининграда или Москвы, бюджет — не более 200 000 рублей на двоих, включая все обязательные доплаты. Менеджер получил от туроператоров три предложения (таблица 7.2).

Таблица 7.2 — Предложения туроператоров (вариант 2)

Вар.	Направление, отель	Условия	Стоимость тура, руб.	Обязательные доплаты
А	Греция, о. Крит, отель 4*	7 ночей, полупансион, перелёт из Москвы, трансфер, мед. страховка	189 000 (за двоих)	виза (Шенген) 8 500 руб. с человека (2 чел.)
Б	Турция, Кемер, отель 5*	7 ночей, «всё включено», перелёт из Калининграда, трансфер, мед. страховка	192 000 (за двоих)	виза не требуется; доплат нет
В	Россия, Крым, отель 4*	7 ночей, завтраки, перелёт из Калининграда, трансфер, мед. страховка	145 000 (за двоих)	доплат нет

7.3. Вариант 3

Задание 1. Подбор турпакета по заявке туриста (40 баллов)

В турагентство обратился клиент: 1 взрослый с двумя детьми 7 и 12 лет. Пожелания: пляжный отдых с экскурсионной программой в августе, продолжительность 12 ночей, бюджет — не более 150 000 рублей на всех, включая все обязательные доплаты. Менеджер получил от туроператоров три предложения (таблица 7.3).

Таблица 7.3 — Предложения туроператоров (вариант 3)

Вар.	Направление, отель	Условия	Стоимость тура, руб.	Обязательные доплаты
А	Россия, Анапа, отель 3*	12 ночей, полупансион, проезд ж/д транспортом включён, мед. страховка	138 000 (за всех)	доплат нет
Б	Абхазия, Гагра, отель 3*	12 ночей, завтраки, проезд включён, трансфер	121 000 (за всех)	мед. страховка 1 200 руб. с человека (3 чел.)
В	Болгария, Золотые Пески, отель 4*	12 ночей, полупансион, перелёт из Москвы, трансфер, мед. страховка	144 000 (за всех)	виза 7 000 руб. с человека (3 чел.)

7.4. Вариант 4

Задание 1. Подбор турпакета по заявке туриста (40 баллов)

В турагентство обратились двое туристов старшего возраста (супруги, 63 и 65 лет). Пожелания: санаторно-курортный отдых с лечением в октябре, продолжительность 14 дней, бюджет — не более 120 000 рублей на двоих, включая все обязательные доплаты. Менеджер получил от туроператоров три предложения (таблица 7.4).

Таблица 7.4 — Предложения туроператоров (вариант 4)

Вар.	Направление, отель	Условия	Стоимость тура, руб.	Обязательные доплаты
А	Россия, Кисловодск, санаторий 3*	14 дней, размещение, 3-разовое питание, лечебная база по профилю, проезд ж/д включён	112 000 (за двоих)	доплат нет
Б	Россия, Крым, санаторий 4*	14 дней, размещение, завтраки; лечебные процедуры — за доплату (ориентировочно 25 000 руб. на программу)	98 000 (за двоих)	лечение оплачивается отдельно
В	Чехия, Карловы Вары, отель 4*	14 дней, полупансион, перелёт из Москвы, трансфер	118 000 (за двоих)	виза (Шенген) 8 500 руб. с человека (2 чел.)

7.5. Вариант 5

Задание 1. Подбор турпакета по заявке туриста (40 баллов)

В турагентство обратились две семьи: 4 взрослых. Пожелания: новогодний экскурсионный тур, продолжительность 5 ночей (с 30.12 по 04.01), бюджет — не более 260 000 рублей на всех, включая все обязательные доплаты. Менеджер получил от туроператоров три предложения (таблица 7.5).

Таблица 7.5 — Предложения туроператоров (вариант 5)

Вар.	Направление, отель	Условия	Стоимость тура, руб.	Обязательные доплаты
А	Россия, Санкт-Петербург, отель 4*	5 ночей, завтраки, проезд ж/д включён, новогодняя экскурсионная программа	236 000 (за всех)	доплат нет
Б	Финляндия, Хельсинки, отель 4*	5 ночей, завтраки, перелёт из Москвы, трансфер	240 000 (за всех)	виза (Шенген) 8 500 руб. с человека (4 чел.)
В	Россия, Москва, отель 5*	5 ночей, завтраки, проезд ж/д включён, новогодняя программа	252 000 (за всех)	доплат нет

7.4. Требования к выполнению задания 1 (единые для всех вариантов)

1. выделить и зафиксировать требования заявки (состав туристов, даты, тип отдыха, бюджет);

2. выполнить сравнительный анализ трёх предложений по существенным для клиента параметрам (питание, транспорт, виза, итоговая стоимость);

3. рассчитать полную стоимость каждого варианта с учётом всех обязательных доплат;

4. выбрать вариант, соответствующий заявке, и письменно обосновать выбор; указать, какой вариант может быть предложен как альтернатива;

5. рассчитать сумму комиссионного вознаграждения агентства (ставка 8 % от стоимости выбранного тура) и сумму к оплате туристом;

6. оформить результат в виде предложения клиенту (свободная форма, 1 страница).

7.5. Задание 2. Оформление комплекта документов на турпродукт (35 баллов)

Условие задания (единое для всех вариантов)

Клиенты (состав и параметры поездки — по выбранному в задании 1 варианту) приняли решение о приобретении тура. Необходимо оформить комплект документов турагентства. Персональные данные туристов, реквизиты туроператора и агентства выдаются экзаменуемому на карточке-вкладыше (приложение Д) по номеру варианта. Бланки документов — приложение Е.

Требования к выполнению

1. заполнить договор о реализации туристского продукта: реквизиты сторон, предмет договора, характеристики тура (даты, маршрут, размещение, питание, транспорт), стоимость и порядок оплаты;

2. заполнить туристскую путёвку по форме ТУР-1;

3. заполнить ваучер и заявку на бронирование туроператору;

4. оформить приём оплаты: определить документ (бланк строгой отчётности / кассовый чек) и указать корректную сумму;

5. составить памятку туристу по выбранному направлению (документы, безопасность, правила пребывания, контакты принимающей стороны) — не менее 10 пунктов (образец структуры — приложение Ж).

7.6. Задание 3. Решение ситуационной задачи «Аннуляция тура» (25 баллов)

Условия задания по вариантам

Вариант 1. За 14 календарных дней до начала поездки турист письменно отказался от тура стоимостью 186 000 рублей (2 туриста). Туроператор подтвердил фактически

понесённые расходы: невозвратные авиабилеты — 32 000 рублей, штраф средства размещения (стоимость одной ночи) — 11 000 рублей, консульский сбор — 8 000 рублей. Страхование от невыезда туристом не оформлялось.

Вариант 2. За 25 календарных дней до начала поездки турист письменно отказался от тура стоимостью 240 000 рублей (2 туриста) по состоянию здоровья (представлена справка медицинской организации). Туроператор подтвердил фактически понесённые расходы: невозвратные авиабилеты — 45 000 рублей, штраф средства размещения — 18 000 рублей. Направление безвизовое. При оформлении тура турист приобрёл полис страхования от невыезда стоимостью 4 200 рублей.

Вариант 3. За 3 календарных дня до начала поездки турист письменно отказался от тура стоимостью 95 000 рублей (3 туриста) по личным обстоятельствам. Туроператор подтвердил фактически понесённые расходы: невозвратные билеты — 28 000 рублей, штраф средства размещения (стоимость двух ночей) — 22 000 рубля, трансфер — 3 000 рублей. Страхование от невыезда туристом не оформлялось.

Вариант 4. За 30 календарных дней до начала поездки турист письменно отказался от тура стоимостью 130 000 рублей (2 туриста). Туроператор подтвердил фактически понесённые расходы: невозвратная часть стоимости ж/д билетов — 6 000 рублей; штрафные санкции санатория при аннуляции более чем за 21 день не предусмотрены. Страхование от невыезда туристом не оформлялось.

Вариант 5. За 10 календарных дней до начала поездки турист письменно отказался от тура стоимостью 236 000 рублей (4 туриста), указав причину «изменились планы». Туроператор подтвердил фактически понесённые расходы: невозвратная часть ж/д билетов — 12 000 рублей, штраф средства размещения (стоимость одной ночи) — 16 000 рублей. При оформлении тура турист приобрёл полис страхования от невыезда.

Требования к выполнению (единые для всех вариантов)

1. указать норму права, регулирующую расторжение договора по инициативе туриста, и порядок возврата денежных средств;
2. рассчитать сумму фактически понесённых расходов туроператора и сумму, подлежащую возврату туристу; при наличии страхования от невыезда — определить сумму страхового возмещения и итоговые потери туриста;
3. составить алгоритм действий менеджера: приём заявления, уведомление туроператора, документальное оформление аннуляции, сроки возврата;

4. сформулировать клиентоориентированное решение: какие альтернативы можно предложить туристу (перенос дат, изменение состава туристов, переоформление на другое лицо) и какие последствия они имеют.

8. Задания продвинутого уровня (варианты 1–3)

Время выполнения — 300 минут (задания 1–2) и до 15 минут на презентацию и ролевую ситуацию (задание 3). Максимальный балл — 100. Задания 2 и 3 едины по структуре для всех вариантов и выполняются применительно к туру, разработанному в задании 1.

8.1. Вариант 1. Задание 1. Разработка туристского продукта (40 баллов)

Условие задания

Туроператор планирует вывести на рынок однодневный экскурсионный тур выходного дня по Калининградской области для организованных групп до 20 человек (целевая аудитория — школьные группы и корпоративные заказчики). Необходимо разработать продукт «под ключ».

Требования к выполнению

1. сформулировать концепцию тура и обосновать выбор целевой аудитории;
2. разработать маршрут с указанием пунктов посещения, хронометража и логики перемещения;
3. составить программу обслуживания и технологическую карту тура (услуги, порядок их оказания, ответственные, документы);
4. выполнить калькуляцию себестоимости на группу и на одного туриста по статьям справочных данных;
5. определить цену продажи при заданной рентабельности и обосновать её конкурентоспособность;
6. указать меры безопасности и требования ГОСТ 32611-2014, учтённые в продукте.

Справочные данные для расчёта (единые для всех экзаменуемых): автобус туристического класса на 1 день — 38 000 руб.; услуги гида-сопровождающего — 6 000 руб.; входные билеты по маршруту — 650 руб. с человека; обед — 950 руб. с человека; страхование — 50 руб. с человека. Рентабельность — 12 %. Группа — 20 человек.

8.2. Вариант 2. Задание 1. Разработка туристского продукта (40 баллов)

Условие задания

Туроператор разрабатывает двухдневный корпоративный тур по Калининградской области (коман-дообразующая программа с экскурсиями) для группы 15 человек. Необходимо разработать продукт «под ключ».

Требования к выполнению

1. сформулировать концепцию тура и обосновать выбор целевой аудитории;
2. разработать маршрут с указанием пунктов посещения, хронометража и логики перемещения;
3. составить программу обслуживания и технологическую карту тура (услуги, порядок их оказания, ответственные, документы);
4. выполнить калькуляцию себестоимости на группу и на одного туриста по статьям справочных данных;
5. определить цену продажи при заданной рентабельности и обосновать её конкурентоспособность;
6. указать меры безопасности и требования ГОСТ 32611-2014, учтённые в продукте.

Справочные данные для расчёта (единые для всех экзаменуемых): автобус туристического класса на 2 дня — 72 000 руб.; услуги гида-сопровождающего — 12 000 руб. (2 дня); проживание в отеле — 2 500 руб. с человека; питание — 1 800 руб. с человека; входные билеты — 500 руб. с человека; страхование — 100 руб. с человека. Рентабельность — 12 %. Группа — 15 человек.

8.3. Вариант 3. Задание 1. Разработка туристского продукта (40 баллов)

Условие задания

Туроператор формирует однодневный познавательный тур для школьных групп: 24 учащихся (платящих) и 2 сопровождающих педагога, обслуживаемых бесплатно (их расходы включаются в стоимость тура для группы). Необходимо разработать продукт «под ключ».

Требования к выполнению

1. сформулировать концепцию тура и обосновать выбор целевой аудитории;
2. разработать маршрут с указанием пунктов посещения, хронометража и логики перемещения;

3. составить программу обслуживания и технологическую карту тура (услуги, порядок их оказания, ответственные, документы);

4. выполнить калькуляцию себестоимости на группу и на одного туриста по статьям справочных данных;

5. определить цену продажи при заданной рентабельности и обосновать её конкурентоспособность;

6. указать меры безопасности и требования ГОСТ 32611-2014, учтённые в продукте.

Справочные данные для расчёта (единые для всех экзаменуемых): автобус туристического класса на 1 день — 41 000 руб.; услуги гида-сопровождающего — 6 000 руб.; входные билеты — 450 руб. с человека (26 чел.); обед — 800 руб. с человека (26 чел.); страхование — 50 руб. с человека (26 чел.). Рентабельность — 12 %. Платящих участников — 24.

8.4. Задание 2. Рекламный продукт и презентация тура (30 баллов, едино для всех вариантов)

Условие задания

Для вывода разработанного в задании 1 тура на рынок необходимо подготовить рекламные материалы и представить продукт комиссии (роль комиссии — потенциальные корпоративные заказчики).

Требования к выполнению

1. разработать макет рекламного буклета тура (формат А4 или евробуклет, два оборота): название, маршрут, ключевые преимущества, цена, контакты, призыв к действию;

2. подготовить презентацию (5–7 слайдов) и выступить с представлением тура перед комиссией в течение 5–7 минут;

3. в презентации раскрыть: концепцию, программу, стоимость и её обоснование, преимущества для заказчика;

4. ответить на вопросы комиссии (2–3 вопроса).

8.5. Задание 3. Ролевая ситуация «Консультирование и продажа» (30 баллов, едино для всех вариантов)

Условие задания

Эксперт выполняет роль туриста, обратившегося в турагентство. Сценарная карта роли (тип клиента, потребности, два обязательных возражения) выдаётся эксперту по

номеру варианта (приложение 3) и не объявляется экзаменуемому. Продолжительность ситуации — до 10 минут.

Требования к выполнению

1. установить контакт с клиентом, соблюдая стандарты обслуживания;
2. выявить потребности с помощью вопросов (открытые, закрытые, альтернативные);
3. представить турпродукт по схеме «свойство — выгода» с использованием профессиональной терминологии;
4. отработать не менее двух возражений клиента (по цене и по содержанию продукта);
5. завершить консультацию: предложить следующий шаг (бронирование, оформление заявки, договорённость о повторном контакте).

Оценивание задания 3 выполняется экспертом-наблюдателем по чек-листу (пункт 9.6) непосредственно во время ролевой ситуации.

9. Критерии оценивания и шкала результатов

Каждый эксперт оценивает выполнение независимо по чек-листам; в лист оценивания вносится среднее арифметическое баллов экспертов, округлённое до целого. Оценка «0» по критериям с формулировкой «верно выполнен расчёт» выставляется при наличии арифметической или логической ошибки в итоговом значении; верная методика при арифметической неточности засчитывается не более чем на половину баллов критерия.

9.1. Чек-лист базового уровня. Задание 1 (40 баллов)

№	Критерий	Баллы
1	Правильно выделены и зафиксированы все требования заявки (состав туристов, сроки, тип отдыха, бюджет)	0–4
2	Выполнен сравнительный анализ всех трёх предложений по существенным параметрам	0–8
3	Верно рассчитана полная стоимость каждого варианта с учётом обязательных доплат	0–12
4	Выбран вариант, соответствующий заявке; выбор обоснован (бюджет, питание, виза, транспорт); названа альтернатива	0–8
5	Верно рассчитаны комиссия агентства (8 %) и сумма к оплате туристом	0–4
6	Предложение клиенту оформлено аккуратно, грамотно, в деловом стиле	0–4
	Итого за задание 1	**40**

9.2. Чек-лист базового уровня. Задание 2 (35 баллов)

№	Критерий	Баллы
1	Договор заполнен полностью: реквизиты сторон, предмет, характеристики тура, стоимость, порядок оплаты	0–10
2	Туристская путёвка ТУР-1 заполнена по форме, без ошибок в персональных данных и реквизитах	0–8
3	Ваучер и заявка на бронирование заполнены корректно и согласованно с договором	0–7
4	Верно определён документ приёма оплаты и указана корректная сумма	0–4
5	Памятка туристу содержит не менее 10 пунктов и соответствует направлению	0–6
	Итого за задание 2	**35**

9.3. Чек-лист базового уровня. Задание 3 (25 баллов)

№	Критерий	Баллы
1	Верно указана норма права и порядок возврата денежных средств при расторжении договора по инициативе туриста	0–5
2	Верно рассчитаны фактически понесённые расходы, сумма возврата и (при наличии страховки) страховое возмещение	0–10
3	Составлен полный алгоритм действий менеджера с указанием документов и сроков	0–6
4	Предложены реалистичные альтернативы клиенту с указанием их последствий	0–4
	Итого за задание 3	**25**

9.4. Чек-лист продвинутого уровня. Задание 1 (40 баллов)

№	Критерий	Баллы
1	Сформулирована концепция тура, обоснована целевая аудитория	0–6
2	Маршрут логичен и реализуем: пункты, хронометраж, перемещения	0–10
3	Составлены программа обслуживания и технологическая карта тура	0–8
4	Калькуляция выполнена по всем статьям, расчёты арифметически верны (группа и 1 турист)	0–10
5	Цена продажи определена при заданной рентабельности, обоснована конкурентоспособность	0–6
	Итого за задание 1	**40**

9.5. Чек-лист продвинутого уровня. Задание 2 (30 баллов)

№	Критерий	Баллы
1	Буклет содержит все обязательные элементы: название, маршрут, преимущества, цена, контакты, призыв к действию	0–8
2	Дизайн буклета соответствует продукту, текст грамотный и содержит продающие элементы	0–8
3	Презентация (5–7 слайдов) раскрывает концепцию, программу, стоимость, преимущества	0–8
4	Выступление уложено в регламент 5–7 минут, дана уверенная аргументация	0–4
5	Даны полные и корректные ответы на вопросы комиссии	0–2
	Итого за задание 2	**30**

9.6. Чек-лист продвинутого уровня. Задание 3 (30 баллов)

№	Критерий (наблюдение эксперта)	Баллы
1	Установление контакта: приветствие, представление, соблюдение стандартов обслуживания	0–3
2	Выявление потребностей: использованы разные типы вопросов, потребности сформулированы верно	0–6
3	Презентация продукта по схеме «свойство — выгода», корректная профессиональная терминология	0–6
4	Отработаны оба возражения клиента без конфликта, с аргументацией	0–8
5	Завершение: предложен следующий шаг, зафиксирована договорённость	0–4
6	Речевая культура, клиентоориентированность на протяжении всей ситуации	0–3
	Итого за задание 3	**30**

9.7. Шкала результатов

Суммарный балл	Отметка	Характеристика
90–100 баллов	отлично	Компетенции продемонстрированы в полном объёме, самостоятельно, без ошибок или с единичными несущественными неточностями
75–89 баллов	хорошо	Компетенции продемонстрированы в полном объёме; допущены отдельные ошибки, не влияющие на итоговый результат
70–74 балла	удовлетворительно	Компетенции продемонстрированы на минимально достаточном уровне; есть существенные ошибки, исправленные по замечаниям экспертов
менее 70 баллов	неудовлетворительно	Порог освоения (70 %) не достигнут; задания выполнены частично или с грубыми ошибками

При выполнении обоих уровней итоговая отметка определяется по среднему арифметическому баллу уровней; результат продвинутого уровня указывается в протоколе ГИА отдельной строкой и включается в рекомендации для работодателей. Обучающийся, получивший неудовлетворительную отметку, вправе повторно пройти ГИА в порядке, установленном приказом Минпросвещения России от 05.08.2022 № 635.

Приложение А. Лист оценивания (базовый уровень)

Специальность: 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», направленность «Туроператорские и турагентские услуги». Форма ГИА: демонстрационный экзамен, базовый уровень.

Ф.И.О. обучающегося: _____ Группа: _____

Шифр экзаменуемого: _____ Вариант: _____

Дата проведения: «___» _____ 2026 г. Время выполнения: 240 минут

Задание	Макс. балл	Балл (средний)	Примечание
Задание 1. Подбор турпакета по заявке туриста	40		
Задание 2. Оформление комплекта документов	35		
Задание 3. Ситуационная задача «Аннуляция тура»	25		
ИТОГО	**100**		

Итоговый результат: «_____» (порог освоения — 70 баллов)

Эксперты:

Председатель комиссии _____ / _____ /

Эксперт (представитель работодателя) _____ / _____ /

Эксперт _____ / _____ /

Приложение Б. Лист оценивания (продвинутый уровень)

Специальность: 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», направленность «Туроператорские и турагентские услуги». Форма ГИА: демонстрационный экзамен, продвинутый уровень.

Ф.И.О. обучающегося: _____ Группа: _____

Шифр экзаменуемого: _____ Вариант: _____

Дата проведения: «___» _____ 2026 г. Время выполнения: 300 минут + 15 минут

Задание	Макс. балл	Балл (средний)	Примечание
Задание 1. Разработка туристского продукта	40		
Задание 2. Рекламный продукт и презентация тура	30		
Задание 3. Ролевая ситуация «Консультирование и продажа»	30		
ИТОГО	**100**		

Итоговый результат: «_____» (порог освоения — 70 баллов)

Рекомендации для работодателя:

_____

_____

Эксперты:

Председатель комиссии _____ / _____ /

Эксперт (представитель работодателя) _____ / _____ /

Эксперт _____ / _____ /

Приложение В. Эталоны выполнения заданий базового уровня

Приложение доступно только экспертам. При расхождении числовых значений с эталоном эксперт руководствуется методикой: верная методика при арифметической неточности засчитывается не более чем на половину баллов критерия.

В.1. Эталоны задания 1 по вариантам

Вариант 1

> *Полная стоимость вариантов: А — 164 500 руб.; Б — 149 000 + 9 500 × 3 = 177 500 руб. (превышает бюджет); В — 156 000 руб. Корректный выбор — вариант А (Турция): укладывается в бюджет 170 000 руб., питание «всё включено» (оптимально для отдыха с ребёнком), безвизовое направление, прямой перелёт из Калининграда. Вариант Б превышает бюджет после учёта визовых сборов; вариант В укладывается в бюджет, но уступает по наполнению (полупансион) — альтернатива. Комиссия агентства: 164 500 × 8 % = 13 160 руб. Сумма к оплате туристом: 164 500 руб. (комиссия удерживается из вознаграждения туроператора) — обе трактовки засчитываются при корректном обосновании.*

Вариант 2

> *Полная стоимость вариантов: А — 189 000 + 8 500 × 2 = 206 000 руб. (превышает бюджет); Б — 192 000 руб.; В — 145 000 руб. Корректный выбор — вариант Б (Турция): укладывается в бюджет 200 000 руб., «всё включено», безвизовое направление, прямой перелёт из Калининграда. Вариант А превышает бюджет после учёта визовых расходов; вариант В укладывается в бюджет — альтернатива (ниже цена, но только завтраки). Комиссия агентства: 192 000 × 8 % = 15 360 руб. Сумма к оплате туристом: 192 000 руб.*

Вариант 3

> *Полная стоимость вариантов: А — 138 000 руб.; Б — 121 000 + 1 200 × 3 = 124 600 руб.; В — 144 000 + 7 000 × 3 = 165 000 руб. (превышает бюджет). Корректный выбор — вариант Б (Абхазия) при обосновании экономии и безвизового въезда либо вариант А (Анапа) при обосновании преимуществ полупансиона для отдыха с детьми; оба выбора засчитываются при полном обосновании. Вариант В отклоняется из-за превышения бюджета. Комиссия агентства: по варианту Б — 124 600 × 8 % = 9 968 руб.; по варианту А — 138 000 × 8 % = 11 040 руб.*

Вариант 4

> *Полная стоимость вариантов: А — 112 000 руб.; Б — 98 000 + 25 000 = 123 000 руб. (превышает бюджет после учёта обязательной лечебной программы); В — 118 000 + 8 500 × 2 = 135 000 руб. (превышает бюджет). Корректный выбор — вариант А (Кисловодск): единственный,*

укладывающийся в бюджет при полном наполнении (питание и лечение включены, проезд включён, доплат нет); профиль соответствует запросу на санаторно-курортное лечение. Комиссия агентства: 112 000 × 8 % = 8 960 руб. Сумма к оплате туристом: 112 000 руб.

Вариант 5

Полная стоимость вариантов: А — 236 000 руб.; Б — 240 000 + 8 500 × 4 = 274 000 руб. (превышает бюджет); В — 252 000 руб. Корректный выбор — вариант А (Санкт-Петербург) при обосновании экономии и экскурсионного наполнения либо вариант В (Москва, 5) при обосновании более высокой категории размещения в пределах бюджета; оба выбора засчитываются при полном обосновании. Вариант Б отклоняется из-за превышения бюджета после учёта визовых расходов. Комиссия агентства: по варианту А — 236 000 × 8 % = 18 880 руб.; по варианту В — 252 000 × 8 % = 20 160 руб.*

В.2. Эталоны задания 3 по вариантам

Вариант 1

Правовое основание: ст. 10 ФЗ № 132-ФЗ и Правила реализации туристского продукта — при расторжении договора по инициативе туриста туроператор вправе требовать возмещения фактически понесённых расходов, подтверждённых документально. Фактически понесённые расходы: 32 000 + 11 000 + 8 000 = 51 000 руб. Сумма возврата туристу: 186 000 − 51 000 = 135 000 руб. Алгоритм: принять письменное заявление туриста → уведомить туроператора → получить подтверждение ФПР → оформить аннуляцию в системе бронирования → вернуть денежные средства в порядке и сроки, предусмотренные договором. Альтернативы: перенос дат тура, изменение состава туристов, переоформление договора на другое лицо (если допускается условиями перевозчика и принимающей стороны), подбор другого тура на сумму предоплаты.

Вариант 2

Фактически понесённые расходы: 45 000 + 18 000 = 63 000 руб. Сумма возврата от туроператора: 240 000 − 63 000 = 177 000 руб. Отказ по состоянию здоровья при подтверждающем документе — страховой случай по полису от невыезда: турист обращается в страховую организацию за возмещением удержанных ФПР (63 000 руб. в пределах страховой суммы). Итоговые потери туриста при положительном решении страховщика: только стоимость полиса — 4 200 руб. (страховая премия не возвращается). Действия менеджера: принять заявление со справкой, уведомить туроператора, оформить аннуляцию, выдать туристу документы для страховой (подтверждение ФПР, справку об аннуляции), проконтролировать возврат 177 000 руб. в сроки по договору.

Вариант 3

Фактически понесённые расходы: 28 000 + 22 000 + 3 000 = 53 000 руб. Сумма возврата туристу: 95 000 − 53 000 = 42 000 руб. Отказ за 3 дня — максимальные удержания; страховка от невыезда

не оформлялась, потери туриста составляют 53 000 руб. Алгоритм аналогичен варианту 1. Альтернативы маловероятны из-за короткого срока, но менеджер обязан их предложить: переоформление на другое лицо (при допуске перевозчика), перенос дат с доплатой разницы, частичная замена услуг. Клиенту разъясняется значимость страхования от невыезда при последующих поездках.

Вариант 4

Фактически понесённые расходы: 6 000 руб. (штраф санатория при аннуляции более чем за 21 день не применяется и включению в ФПР не подлежит). Сумма возврата туристу: 130 000 − 6 000 = 124 000 руб. Ключевой контрольный момент: экзаменуемый не должен включать в ФПР штраф средства размещения, поскольку по условию он не предусмотрен. Алгоритм аналогичен варианту 1; срок достаточен для поиска альтернатив: перенос дат без потерь, переоформление на другое лицо, замена санатория.

Вариант 5

Фактически понесённые расходы: 12 000 + 16 000 = 28 000 руб. Сумма возврата от туроператора: 236 000 − 28 000 = 208 000 руб. Ключевой контрольный момент: причина отказа «изменились планы» не является страховым случаем по полису от невыезда (страхуются уважительные причины: болезнь, травма, отказ в визе и т. п.), поэтому страховое возмещение не положено, несмотря на наличие полиса; потери туриста — 28 000 руб. плюс стоимость полиса. Действия менеджера: принять заявление, уведомить туроператора, оформить аннуляцию, возврат 208 000 руб. в сроки по договору; корректно разъяснить туристу причины отказа в страховом возмещении во избежание претензии. Альтернативы: переоформление на другое лицо, перенос дат с доплатой новогоднего тарифа, замена направления с зачётом средств.

Приложение Г. Эталоны выполнения заданий продвинутого уровня

Г.1. Эталон калькуляции. Вариант 1

Себестоимость тура на группу 20 человек: автобус — 38 000 руб.; гид — 6 000 руб.; входные билеты — 650 × 20 = 13 000 руб.; питание — 950 × 20 = 19 000 руб.; страхование — 50 × 20 = 1 000 руб. Итого себестоимость группы: 77 000 руб. Себестоимость на одного туриста: 77 000 / 20 = 3 850 руб. Цена продажи при рентабельности 12 %: 3 850 × 1,12 = 4 312 руб.; целесообразно округление до 4 300–4 350 руб. (при цене 4 300 руб. выручка группы — 86 000 руб., прибыль — 9 000 руб.). Засчитываются значения, соответствующие верной методике расчёта.

Г.2. Эталон калькуляции. Вариант 2

Себестоимость тура на группу 15 человек: автобус — 72 000 руб.; гид — 12 000 руб.; проживание — 2 500 × 15 = 37 500 руб.; питание — 1 800 × 15 = 27 000 руб.; входные билеты — 500 × 15 = 7 500 руб.; страхование — 100 × 15 = 1 500 руб. Итого себестоимость группы: 157 500 руб. Себестоимость на одного туриста: 157 500 / 15 = 10 500 руб. Цена продажи при рентабельности 12 %: 10 500 × 1,12 = 11 760 руб.; целесообразно округление до 11 800 руб. (при цене 11 800 руб. выручка группы — 177 000 руб., прибыль — 19 500 руб.).

Г.3. Эталон калькуляции. Вариант 3

Себестоимость обслуживания 26 человек (24 платящих + 2 бесплатных сопровождающих): автобус — 41 000 руб.; гид — 6 000 руб.; входные билеты — 450 × 26 = 11 700 руб.; питание — 800 × 26 = 20 800 руб.; страхование — 50 × 26 = 1 300 руб. Итого себестоимость: 80 800 руб. Себестоимость в расчёте на одного платящего участника: 80 800 / 24 = 3 366,67 руб. Цена продажи при рентабельности 12 %: 3 366,67 × 1,12 = 3 770,67 руб.; целесообразно округление до 3 800 руб. (при цене 3 800 руб. выручка — 24 × 3 800 = 91 200 руб., прибыль — 10 400 руб.). Ключевой контрольный момент: расходы на бесплатных сопровождающих включены в себестоимость, а деление выполняется на 24 платящих участника.

Г.4. Ориентиры оценивания качественных компонентов (задания 1–3 продвинутого уровня)

Маршрут считается реализуемым, если: хронометраж соответствует продолжительности тура; переезды между пунктами учтены по времени; указаны остановки и порядок посещения. Технологическая карта считается полной при наличии: перечня услуг, поставщиков, порядка взаимодействия с ними, ответственных лиц и подтверждающих документов. Буклет оценивается по наличию обязательных элементов и

соответствию целевой аудитории; художественное исполнение не оценивается сверх критериев чек-листа.

Приложение Д. Карточки-вкладыши с исходными данными туристов

Карточка выдаётся экзаменуемому по номеру варианта и используется при выполнении задания 2 базового уровня. Все персональные данные являются вымышленными и предназначены исключительно для учебных целей.

Карточка-вкладыш № 1 (вариант 1)

Реквизит	Данные
Турист 1 (заказчик)	Соколов Андрей Петрович, 12.03.1988 г. р., паспорт 27 14 № 582341, выдан ОУФМС России по Калининградской области по Центральному району 14.05.2014
Турист 2	Соколова Елена Владимировна, 25.07.1990 г. р., паспорт 27 15 № 614208, выдан ОУФМС России по Калининградской области по Центральному району 02.09.2015
Турист 3	Соколов Максим Андреевич, 03.11.2015 г. р., свидетельство о рождении I-МК № 472315
Адрес регистрации заказчика	236000, г. Калининград, ул. Сергеева, д. 12, кв. 45
Контактный телефон	+7 (911) 452-18-37
Турагентство	ООО «Балтика Тур», ИНН 3906384521, ОГРН 1153926014587, адрес: 236001, г. Калининград, пр. Мира, д. 84, оф. 12
Туроператор	ООО «Солнечный ветер», ИНН 7728456930, реестровый номер туроператора РТО 024681, адрес: 119019, г. Москва, ул. Воздвиженка, д. 10
Даты тура	05.07.2026 – 15.07.2026 (10 ночей)

Карточка-вкладыш № 2 (вариант 2)

Реквизит	Данные
Турист 1 (заказчик)	Морозов Дмитрий Сергеевич, 21.06.1995 г. р., паспорт 27 16 № 702554, выдан ТП УФМС России по Калининградской области в Ленинградском районе 10.08.2016
Турист 2	Морозова Анна Игоревна, 17.02.1997 г. р., паспорт 27 17 № 810936, выдан ТП УФМС России по Калининградской области в Ленинградском районе 05.04.2017
Адрес регистрации заказчика	236022, г. Калининград, ул. Горького, д. 156, кв. 8
Контактный телефон	+7 (921) 608-44-12
Турагентство	ООО «Балтика Тур», ИНН 3906384521, ОГРН 1153926014587, адрес: 236001, г. Калининград, пр. Мира, д. 84, оф. 12

Реквизит	Данные
Туроператор	ООО «Солнечный ветер», ИНН 7728456930, реестровый номер туроператора РТО 024681, адрес: 119019, г. Москва, ул. Воздвиженка, д. 10
Даты тура	12.09.2026 – 19.09.2026 (7 ночей)

Карточка-вкладыш № 3 (вариант 3)

Реквизит	Данные
Турист 1 (заказчик)	Васильева Ольга Николаевна, 09.01.1992 г. р., паспорт 27 13 № 495872, выдан ОУФМС России по Калининградской области по Московскому району 22.03.2013
Турист 2	Васильев Артём Игоревич, 14.05.2019 г. р., свидетельство о рождении I-МК № 553027
Турист 3	Васильева Полина Игоревна, 28.10.2013 г. р., свидетельство о рождении I-МК № 318649
Адрес регистрации заказчика	236039, г. Калининград, ул. Батальная, д. 5, кв. 21
Контактный телефон	+7 (962) 251-79-04
Турагентство	ООО «Балтика Тур», ИНН 3906384521, ОГРН 1153926014587, адрес: 236001, г. Калининград, пр. Мира, д. 84, оф. 12
Туроператор	ООО «Юг Тревел», ИНН 2315208764, реестровый номер туроператора РТО 031157, адрес: 350000, г. Краснодар, ул. Красная, д. 32
Даты тура	03.08.2026 – 15.08.2026 (12 ночей)

Приложение Е. Бланки документов

Бланки используются при выполнении задания 2 базового уровня. Допускается оформление документов в электронном виде по приведённым структурам.

Е.1. Договор о реализации туристского продукта (структура)

Договор должен содержать следующие обязательные разделы и реквизиты:

1. наименование документа, номер, дата и место заключения;
2. стороны: полное наименование турагентства (агента) и туроператора, реквизиты; Ф.И.О. и паспортные данные туриста (заказчика);
3. предмет договора: реализация туристского продукта, сформированного туроператором;
4. характеристики турпродукта: даты начала и окончания, продолжительность, маршрут (пункты), размещение (категория отеля, тип номера), питание, транспорт (вид, класс), трансфер, страхование, экскурсионное обслуживание;
5. полная стоимость турпродукта (цифрами и прописью), порядок и сроки оплаты;
6. права и обязанности сторон, в том числе обязанность информирования туриста;
7. порядок изменения и расторжения договора, условия возврата денежных средств, фактически понесённые расходы;
8. ответственность сторон;
9. подписи сторон.

Е.2. Туристская путёвка (форма ТУР-1) — бланк

Поле	Значение (заполняется экзаменуемым)
Наименование турфирмы (продавца), реквизиты	
Серия и номер путёвки	
Ф.И.О. туриста (заказчика)	
Количество туристов	
Маршрут (пункты пребывания)	
Даты начала и окончания тура, продолжительность	
Средство размещения (наименование, категория, тип номера)	

Поле	Значение (заполняется экзаменуемым)
Питание (тип)	
Транспортное обслуживание (вид, маршрут, даты)	
Экскурсионное и иное обслуживание	
Страхование (вид, страховщик)	
Полная стоимость путёвки, руб. (цифрами и прописью)	
Форма расчёта (наличный / безналичный, БСО / кассовый чек)	
Дата продажи, подпись менеджера, М.П.	

Е.3. Ваучер — бланк

Поле	Значение (заполняется экзаменуемым)
Наименование туроператора, реестровый номер	
Номер ваучера, дата оформления	
Ф.И.О. туристов	
Страна (регион) и маршрут поездки	
Сроки предоставления услуг (с … по …)	
Перечень заказанных услуг (размещение, питание, транспорт, трансфер, экскурсии)	
Отметка принимающей стороны о подтверждении	

Е.4. Заявка на бронирование туроператору — бланк

Поле	Значение (заполняется экзаменуемым)
От кого (турагентство, менеджер, контакты)	
Кому (туроператор, отдел бронирования)	
Номер и дата заявки	
Параметры тура (направление, отель, даты, ночей)	
Состав туристов (Ф.И.О., даты рождения)	
Тип размещения и питания	
Перелёт / проезд (рейс, даты, класс)	
Дополнительные услуги (страховка, виза, трансфер)	

Поле	Значение (заполняется экзаменуемым)
Стоимость по прайсу туроператора, комиссия агентства	
Срок подтверждения, подпись менеджера	

Е.5. Бланк строгой отчётности (приём наличных) — структура

1. наименование документа («Квитанция» / «Приём денежных средств»), серия и номер;
2. наименование турагентства, ИНН, адрес;
3. дата приёма; Ф.И.О. плательщика;
4. основание платежа (номер и дата договора);
5. сумма цифрами и прописью;
6. подпись лица, принявшего оплату, М.П. (при наличии);
7. отрывная часть (корешок) с дублированием номера, суммы и даты.

Приложение Ж. Образец памятки туристу

Образец демонстрирует требуемую структуру и полноту памятки (направление — Турция, соответствует варианту 1). При выполнении задания 2 экзаменуемый составляет памятку по направлению выбранного тура.

Памятка туриста, выезжающего в Турцию (Анталия)

8. Документы: заграничный паспорт (срок действия — не менее 120 дней с даты въезда); для граждан РФ въезд безвизовый до 60 дней; на ребёнка — собственный паспорт или запись в паспорте родителя (при выезде с одним из родителей нотариальное согласие второго не требуется).
9. Авиаперелёт: регистрация начинается за 3 часа и заканчивается за 40 минут до вылета; иметь при себе паспорт, турпутёвку (ТУР-1), ваучер, маршрутную квитанцию, полис медицинского страхования.
10. Встреча: в аэропорту прилёта — табличка принимающей стороны; трансфер до отеля включён; телефон принимающей стороны и русскоговорящего гида указан в ваучере.
11. Размещение: заселение после 14:00, выселение до 12:00 (международные правила); паспорт при заселении может быть временно оставлен на ресепшен для регистрации.
12. Питание по выбранному туру — «всё включено»; напитки местного производства — без ограничений в часы работы баров отеля.
13. Деньги: национальная валюта — турецкая лира; обмен — в официальных обменных пунктах и банках; банковские карты международных платёжных систем могут иметь ограничения — рекомендуется иметь наличные.
14. Безопасность: не оставлять документы и ценности без присмотра; пользоваться сейфом отеля; соблюдать правила купания (флаги на пляже); не употреблять воду из-под крана.
15. Медицина: обращение по полису медицинского страхования — через сервисную компанию (телефон в полисе); сохранять все чеки на лекарства.
16. Таможенные правила РФ: беспошлинный ввоз товаров — в пределах установленных лимитов; алкоголь и табак — в количествах по таможенным правилам ЕАЭС.
17. Культура и правила: уважительное отношение к местным традициям; при посещении мечетей — закрытая одежда; торг уместен на рынках и в небольших магазинах.

18. Экстренные телефоны: полиция — 155, скорая помощь — 112; консульство РФ; телефон турагентства (пр. Мира, 84) — по будням с 9:00 до 19:00.
19. В случае возникновения проблем (задержка рейса, размещение не по брони) — немедленно сообщать гиду принимающей стороны и в турагентство; фиксировать обстоятельства письменно.

Приложение З. Сценарные карты роли «турист»

Карты выдаются только эксперту, исполняющему роль туриста, по номеру варианта. Эксперт обязан следовать сценарию: заявить обозначенные потребности только в ответ на вопросы экзаменуемого, предъявить оба возражения, не выходить за рамки роли.

Сценарная карта № 1. «Семейный клиент»

Параметр	Содержание роли
Образ клиента	Клиент 35–45 лет, планирует летний отдых с супругой(ом) и ребёнком 8 лет
Скрытые потребности (раскрывать только по вопросам)	Бюджет до 200 000 руб. на всех; важны детская анимация и безопасный пляж; даты — первая половина июля; рассматривает Турцию или Россию
Возражение 1 (по цене)	«В соседнем агентстве такой же тур предлагают на 10 000 дешевле»
Возражение 2 (по содержанию)	«Мы не уверены, что этот отель подойдёт для ребёнка»
Контрольные точки для наблюдателя	Выяснил ли экзаменуемый состав семьи, возраст ребёнка, бюджет, даты? Предложил ли вариант под потребности? Отработал ли оба возражения? Предложил ли следующий шаг?

Сценарная карта № 2. «Корпоративный заказчик»

Параметр	Содержание роли
Образ клиента	Офис-менеджер компании (25–30 сотрудников), подбирает корпоративный тур / тур для поощрения сотрудников
Скрытые потребности	Группа 15–20 человек; 2 дня, выходные ноября; бюджет 12 000 руб. на человека; нужна оплата по безналичному расчёту с полным пакетом документов
Возражение 1 (по цене)	«Нам дешевле забронировать всё самим через интернет»
Возражение 2 (по содержанию)	«У нас разные сотрудники — кому-то активный отдых, кому-то спокойный, как вы всех устроите?»
Контрольные точки	Выяснил ли состав группы, цель поездки, форму оплаты? Предложил ли документы для юридического лица? Представил ли выгоды работы с агентством против самостоятельного бронирования?

Сценарная карта № 3. «Клиент старшего возраста»

Параметр	Содержание роли
Образ клиента	Клиент 60+ лет, интересуется санаторно-курортным лечением, впервые обращается в агентство
Скрытые потребности	Санаторий с лечением опорно-двигательного аппарата; 14 дней; бюджет до 90 000 руб.; важны сопровождение и понятные инструкции; опасается сложных переездов
Возражение 1 (по цене)	«Для пенсионера это дорого, никаких скидок нет?»
Возражение 2 (по содержанию)	«Я боюсь, что не справлюсь с дорогой и заселением один (одна)»
Контрольные точки	Проявил ли экзаменуемый уважение и терпение, адаптировал ли темп речи? Предложил ли санаторий по профилю? Решил ли вопрос сопровождения? Объяснил ли документы и страхование?

Приложение И. Протокол проведения демонстрационного экзамена

Протокол № _____ от «___» _____ 2026 г.

Специальность: 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», направленность «Туроператорские и турагентские услуги».

Форма ГИА: демонстрационный экзамен. Уровень: базовый / продвинутый (нужное подчеркнуть).

Место проведения: ауд. _____. Начало: _____. Окончание: _____.

№	Ф.И.О. обучающегося	Группа	Вариант	Балл (базовый)	Балл (продвинутый)	Отметка
1						
2						
3						
4						
5						

Нарушения регламента (время, суть, принятое решение):

_____

_____

Председатель ГЭК _____ / _____ /

Эксперт (представитель работодателя) _____ / _____ /

Эксперт _____ / _____ /

Секретарь _____ / _____ /

Приложение К. Глоссарий профессиональных терминов

Термины используются в заданиях и при оценивании владения профессиональной терминологией (ОК 09).

Термин	Определение
Туристский продукт	Комплекс услуг по перевозке и размещению, а при необходимости — иных услуг, реализуемый по единой цене
Турпакет	Документально оформленный набор услуг, включённых в тур: путёвка, ваучер, билеты, страховка, памятка
FIT (Foreign Independent Tour)	Индивидуальный тур, формируемый под конкретного туриста, вне групповых программ
GIT (Group Inclusive Tour)	Групповой инклюзив-тур с единой программой и ценой для организованной группы
Гарантированное бронирование	Бронирование с гарантией оплаты (предоплата, карта, депозит); услуга сохраняется за клиентом до расчётного часа следующих суток
Негарантированное бронирование	Бронирование без гарантии оплаты; удерживается до оговорённого времени (обычно до 18:00 дня заезда)
Аннуляция	Отмена бронирования; при поздней аннуляции применяются штрафные санкции в размере фактически понесённых расходов
Фактически понесённые расходы (ФПР)	Документально подтверждённые затраты туроператора, удерживаемые при расторжении договора по инициативе туриста
Калькуляция тура	Расчёт себестоимости турпродукта по статьям затрат и определение цены продажи
Ваучер	Документ, подтверждающий право туриста на заказанные услуги и факт их оплаты; основание для расчётов с поставщиками
ТУР-1	Унифицированная форма туристской путёвки, применяемая при реализации турпродукта
БСО	Бланк строгой отчётности — документ, приравненный к кассовому чеку при наличных расчётах в установленных случаях
GDS / CRS	Глобальные / компьютерные системы бронирования (Amadeus, Galileo, «Сирена-Трэвел» и др.)
Страхование от невыезда	Страхование риска отмены поездки по уважительным причинам; возмещает удержанные ФПР
Чартер	Заказ (фрахтование) воздушного судна туроператором для перевозки туристов по туристской программе
Инкаминг / ауткоминг	Приём туристов на территории страны (региона) / организация выезда туристов за рубеж

Термин	Определение
MICE	Сегмент делового туризма: Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions (встречи, поощрительные туры, конференции, выставки)
Технологическая карта тура	Документ, регламентирующий порядок оказания услуг по туру: поставщики, сроки, ответственные, документы
Рентабельность тура	Отношение прибыли к себестоимости турпродукта, выраженное в процентах
Комиссия агентства	Вознаграждение турагентства за реализацию турпродукта, устанавливаемое туроператором в процентах от стоимости тура

Приложение Л. Нормативные правовые акты и источники

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (действующая редакция).

ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Приказ Минпросвещения России от 05.08.2022 № 635 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в части туристских услуг).

Единый федеральный реестр туроператоров (официальный ресурс Ростуризма).

Официальная статистика по туризму (Росстат, Ростуризм, правительство Калининградской области).

Приложение М. Образцы выполнения заданий (уровень «отлично»)

Приложение содержит эталонные образцы выполнения заданий варианта 1 и предназначено для подготовки обучающихся к ДЭ, а также для согласования экспертами единого понимания критериев. На экзамене образцы не используются.

М.1. Образец предложения клиенту (базовый уровень, задание 1, вариант 1)

Предложение для семьи Соколовых (2 взрослых + ребёнок 10 лет, июль, 10 ночей, бюджет до 170 000 руб.). Рассмотрены три варианта. Вариант А — Турция, Анталия, отель 5, «всё включено», прямой перелёт из Калининграда: полная стоимость 164 500 руб., доплат нет. Вариант Б — ОАЭ, Шарджа, отель 4*, завтраки, перелёт из Москвы: 149 000 руб. + визы 9 500 × 3 = 28 500 руб.; полная стоимость 177 500 руб. — превышает бюджет; кроме того, только завтраки, что для отдыха с ребёнком менее удобно. Вариант В — Сочи, отель 4*, полупансион: 156 000 руб. Рекомендуем вариант А: он единственный полностью отвечает всем пожеланиям — бюджет соблюдён (164 500 руб. < 170 000 руб.), питание «всё включено» оптимально для ребёнка, виза не требуется, перелёт прямой из Калининграда. Альтернатива при желании отдыха в России — вариант В. Комиссия агентства составляет 13 160 руб. (8 %) и удерживается из вознаграждения туроператора; сумма к оплате туристом — 164 500 руб.*

М.2. Образец заполнения договора о реализации туристского продукта (фрагменты)

Договор № 17-26 о реализации туристского продукта. г. Калининград, 20 июня 2026 г. ООО «Балтика Тур» (ИНН 3906384521, ОГРН 1153926014587, адрес: 236001, г. Калининград, пр. Мира, д. 84, оф. 12), именуемое в дальнейшем «Агент», действующее на основании агентского договора с туроператором ООО «Солнечный ветер» (реестровый номер РТО 024681), с одной стороны, и Соколов Андрей Петрович, паспорт 27 14 № 582341, выдан ОУФМС России по Калининградской области по Центральному району 14.05.2014, именуемый в дальнейшем «Турист», с другой стороны, заключили договор о нижеследующем. 1. Предмет договора: Агент обязуется по поручению Туриста реализовать туристский продукт, сформированный Туроператором, а Турист обязуется принять и оплатить его. 2. Характеристики турпродукта: направление — Турция, Анталия; сроки — с 05.07.2026 по 15.07.2026 (10 ночей); размещение — отель 5, номер стандарт, размещение 2 взрослых + 1 ребёнок (10 лет); питание — «всё включено»; транспорт — авиаперелёт Калининград — Анталия — Калининград, экономический класс; групповой трансфер; медицинское страхование; состав туристов — Соколов А. П., Соколова Е. В., Соколов М. А. (свидетельство о рождении I-МК № 472315). 3. Полная стоимость турпродукта: 164 500 (сто шестьдесят четыре тысячи пятьсот) рублей 00 копеек. Оплата: 100 % предоплата в день заключения договора наличными средствами с выдачей бланка строгой отчётности (кассового чека). 4. Порядок*

расторжения: при отказе Туриста от поездки Агент удерживает фактически понесённые расходы Туроператора, подтверждённые документально, в соответствии со ст. 10 ФЗ № 132-ФЗ и Правилами реализации туристского продукта. 5. Подписи сторон.

М.3. Образец заполненной туристской путёвки ТУР-1

Поле	Заполнено
Наименование турфирмы (продавца), реквизиты	ООО «Балтика Тур», ИНН 3906384521, 236001, г. Калининград, пр. Мира, д. 84, оф. 12
Серия и номер путёвки	АБ № 000412
Ф.И.О. туриста (заказчика)	Соколов Андрей Петрович
Количество туристов	3 (Соколов А. П., Соколова Е. В., Соколов М. А., 2015 г. р.)
Маршрут (пункты пребывания)	Калининград — Анталия (Турция) — Калининград
Даты, продолжительность	с 05.07.2026 по 15.07.2026, 10 ночей
Средство размещения	отель 5*, Анталия, номер стандарт, 2 взр. + 1 реб.
Питание	«всё включено» (AI)
Транспортное обслуживание	авиаперелёт эконом-классом, групповой трансфер аэропорт — отель — аэропорт
Экскурсионное и иное обслуживание	не включено; приобретается дополнительно по желанию
Страхование	медицинское страхование выезжающих за рубеж (включено)
Полная стоимость путёвки	164 500 (сто шестьдесят четыре тысячи пятьсот) руб. 00 коп.
Форма расчёта	наличный расчёт, БСО серия АБ № 000412 от 20.06.2026
Дата продажи, подпись, М.П.	20.06.2026, менеджер Иванова И. И., подпись, М.П.

М.4. Образцы заполнения ваучера и заявки на бронирование (фрагменты)

Ваучер № В-0412 от 20.06.2026. Туроператор: ООО «Солнечный ветер», РТО 024681. Туристы: Соколов Андрей Петрович, Соколова Елена Владимировна, Соколов Максим Андреевич (03.11.2015 г. р.). Направление: Турция, Анталия. Сроки услуг: с 05.07.2026 по 15.07.2026. Услуги: размещение — отель 5, номер стандарт; питание — «всё включено»; групповой трансфер; медицинское страхование. Оплачено полностью (договор № 17-26 от 20.06.2026). Подтверждение принимающей стороны: получено 21.06.2026, № подтверждения 88-1452.*

Заявка на бронирование № 41 от 20.06.2026. От: ООО «Балтика Тур», менеджер Иванова И. И., +7 (4012) 55-18-84. Кому: ООО «Солнечный ветер», отдел бронирования. Параметры: Турция, Анталия, отель 5, 05.07.2026 – 15.07.2026, 10 ночей. Туристы: Соколов Андрей Петрович*

(12.03.1988), Соколова Елена Владимировна (25.07.1990), Соколов Максим Андреевич (03.11.2015). Размещение: стандарт, 2+1. Питание: AI. Перелёт: Калининград — Анталия — Калининград, эконом. Дополнительно: мед. страхование, групповой трансфер. Стоимость по прайсу: 164 500 руб.; комиссия агентства 8 % — 13 160 руб. Просим подтвердить до 17:00 21.06.2026. Подпись менеджера.

М.5. Образец технологической карты тура (продвинутый уровень, задание 1, вариант 1)

Тур выходного дня «Янтарное кольцо» (однодневный, группа 20 человек): Калининград — Светлогорск — пос. Янтарный — Калининград.

Этап, время	Содержание услуги	Поставщик / ответственный	Подтверждающие документы
08:30–09:00	Сбор группы, посадка в автобус, проверка по списку, инструктаж по безопасности	Гид-сопровождающий; перевозчик ООО «БалтАвтоЛайн»	Список группы, путевой лист, договор фрахтования
09:00–10:00	Переезд Калининград — Светлогорск, обзорная информация в пути	Гид-сопровождающий	Маршрутный лист
10:00–12:30	Пешеходная экскурсия по Светлогорску: променад, водонапорная башня, озеро Тихое	Экскурсовод (аккредитованный)	Договор с экскурсионным бюро
12:30–13:30	Обед в кафе	Кафе «Морской берег»	Договор на групповое питание, меню
13:30–14:15	Переезд Светлогорск — пос. Янтарный	Перевозчик	Путевой лист
14:15–16:30	Экскурсия: карьер «Приморский», Музей янтаря (входные билеты)	АО «Калининградский янтарный комбинат»	Билеты, договор на обслуживание
16:30–18:00	Возвращение в Калининград, завершение обслуживания	Гид-сопровождающий	Отметка в маршрутном листе, отзыв группы

Меры безопасности по ГОСТ 32611-2014: инструктаж перед началом тура; страхование каждого участника; проверка технического состояния автобуса; наличие аптечки; сопровождение группы при переходах проезжей части; резервные телефоны перевозчика и принимающих объектов.

М.6. Образец программы тура «Янтарное кольцо» (для буклета)

08:30 — сбор группы (пл. Победы, Калининград). 09:00 — выезд в Светлогорск. 10:00 — пешеходная экскурсия по курорту: знаменитая водонапорная башня, променад у Балтийского моря, озеро Тихое,

скульптуры курортного города. 12:30 — обед в кафе с видом на море. 13:30 — переезд в посёлок Янтарный. 14:15 — экскурсия на АО «Калининградский янтарный комбинат»: единственный в России промышленный карьер по добыче янтаря «Приморский», Музей янтаря, мастер-класс по обработке «солнечного камня». 16:30 — выезд в Калининград. 18:00 — окончание тура. В стоимость включено: транспортное обслуживание, услуги гида-сопровождающего и экскурсовода, входные билеты, обед, страхование. Стоимость: 4 300 руб. с человека для группы 20 человек.

М.7. Образец текста рекламного буклета (два оборота евробуклета)

Лицевая сторона: «ЯНТАРНОЕ КОЛЬЦО — однодневное путешествие по Балтийскому побережью! Светлогорск — Янтарный. Каждые выходные. Группы до 20 человек. 4 300 руб. — всё включено!» Оборот: «Что вас ждёт: прогулка по променаду Светлогорска и знаменитая водонапорная башня; единственный в России карьер по добыче янтаря; Музей янтаря и мастер-класс; обед в кафе у моря; комфортабельный автобус и гид-сопровождающий; страхование каждого участника. В стоимость включено: транспорт, экскурсии, входные билеты, обед, страховка. Для школьных групп — скидка сопровождающим! Заказ и бронирование: ООО «Балтика Тур», г. Калининград, пр. Мира, 84, оф. 12, +7 (4012) 55-18-84. Подарите себе день у Балтийского моря — бронируйте уже сегодня!»

М.8. Образец ответа на ситуационную задачу (базовый уровень, задание 3, вариант 1)

1) Правовое основание: в силу ст. 10 ФЗ № 132-ФЗ и Правил реализации туристского продукта при расторжении договора по инициативе туриста туроператор вправе требовать возмещения фактически понесённых расходов, подтверждённых документально; остальная сумма подлежит возврату туристу. 2) Расчёт: ФПР = 32 000 (авиабилеты) + 11 000 (штраф отеля) + 8 000 (консульский сбор) = 51 000 руб.; возврат туристу = 186 000 − 51 000 = 135 000 руб. 3) Алгоритм: принять письменное заявление туриста и зарегистрировать его; незамедлительно уведомить туроператора; получить документальное подтверждение ФПР; оформить аннуляцию в системе бронирования; оформить возврат 135 000 руб. в порядке и сроки, установленные договором; выдать туристу подтверждающие документы. 4) Альтернативы: перенос дат тура (при возможности изменения билётов — с доплатой разницы); изменение состава туристов; переоформление договора на другое лицо, если это допускают условия перевозчика и принимающей стороны; подбор другого тура с зачётом предоплаты. Дополнительно менеджер разъясняет туристу преимущества страхования от невыезда при будущих поездках.

Приложение Н. Примерные вопросы комиссии к презентации тура

Вопросы используются комиссией при оценивании задания 2 продвинутого уровня (выбираются 2–3 вопроса с учётом содержания представленного тура):

1. Как вы определили целевую аудиторию тура и чем подтверждается наличие спроса?
2. Почему выбраны именно эти пункты маршрута? Какие альтернативы рассматривались?
3. Как рассчитана себестоимость тура? Какая статья расходов самая значимая и почему?
4. Как обоснована цена продажи? Как она соотносится с предложениями конкурентов?
5. Что произойдёт с экономикой тура, если группа наберётся не полностью (например, 15 из 20 человек)?
6. Какие риски сопровождают этот тур и как они минимизированы?
7. Какие требования ГОСТ 32611-2014 учтены в вашем продукте?
8. Как будет оформляться продажа тура юридическому лицу? Какие документы потребуются?
9. Как вы планируете продвигать тур кроме буклета? Назовите каналы и обоснуйте выбор.
10. Возможна ли сезонная модификация тура? Что изменится зимой?
11. Как будет действовать гид при опоздании части группы к отправлению автобуса?
12. Какие услуги можно продать дополнительно участникам этого тура?
13. Что делать при отказе поставщика услуг накануне тура (отмена кафе, поломка автобуса)?
14. Какие документы получит турист при покупке этого тура?
15. Какова рентабельность тура и за счёт чего её можно повысить без роста цены?

Приложение О. Методические рекомендации по подготовке к демонстрационному экзамену

О.1. Рекомендации обучающимся

1. Повторить нормативную базу: ФЗ № 132-ФЗ (особенно ст. 9, 10), Правила реализации туристского продукта, ГОСТ 32611-2014.
2. Отработать расчётные задачи: полная стоимость с доплатами, комиссия агентства, калькуляция тура (себестоимость → цена с рентабельностью), расчёт возврата при аннуляции. Все формулы выписать и довести до автоматизма.
3. Потренироваться заполнять документы: договор, ТУР-1, ваучер, заявку на бронирование — по образцам приложений Е и М, сверяя согласованность данных во всех документах.
4. Выучить профессиональную терминологию (приложение К): на экзамене оценивается корректное использование терминов в письменных работах и устной речи.
5. Отрепетировать консультирование по этапам: контакт → выявление потребностей → презентация «свойство — выгода» → отработка возражений → завершение. Попросить одногруппника сыграть роль клиента с возражениями.
6. Подготовить «библиотеку» аргументов для типовых возражений: по цене (что входит в стоимость, гарантии, сервис), по отелю (категория, отзывы, расположение), по самостоятельному бронированию (ответственность туроператора, страхование, сопровождение).
7. На самом экзамене: сначала прочитать все задания варианта; распределить время по пункту 3.2; начинать с задания, которое вызывает наименьшие затруднения; оставить 10 минут на проверку расчётов и файлов.
8. Проверять перед сдачей: совпадают ли даты, Ф.И.О. и суммы во всех документах; приведены ли промежуточные расчёты; названы ли файлы по инструкции.

О.2. Рекомендации преподавателям при подготовке группы

9. провести не менее двух пробных демонстрационных экзаменов (репетиций) в полном регламенте с разными вариантами;

10. использовать чек-листы раздела 9 при оценивании пробных выполнений, знакомя обучающихся с критериями заранее;
11. разбирать типовые ошибки (раздел 6) на конкретных примерах работ;
12. организовать ролевые тренировки с участием преподавателей и студентов старших курсов в роли туристов по сценарным картам приложения З;
13. пригласить представителя работодателя (социального партнёра) на пробный экзамен для внешней оценки готовности группы.

Приложение П. Образцы заполненных документов оценивания

Образцы демонстрируют порядок заполнения листов оценивания и протокола. Приведены условные данные.

П.1. Образец заполненного листа оценивания (базовый уровень)

Ф.И.О. обучающегося: Петрова Мария Дмитриевна Группа: ТГ-31 Шифр: 03 Вариант: 1

Дата проведения: «12» июня 2026 г. Время выполнения: 240 минут

Задание	Макс. балл	Балл (средний)	Примечание
Задание 1. Подбор турпакета по заявке туриста	40	36	арифметическая неточность в комиссии при верной методике
Задание 2. Оформление комплекта документов	35	33	в ваучере пропущена дата подтверждения
Задание 3. Ситуационная задача «Аннуляция тура»	25	25	
ИТОГО	**100**	**94**	**отметка «отлично»**

Итоговый результат: «отлично» (94 балла)

П.2. Образец заполненной карты наблюдения ролевой ситуации (задание 3 продвинутого уровня)

№	Критерий	Баллы эксперта 1	Баллы эксперта 2
1	Установление контакта	3	3
2	Выявление потребностей	6	5
3	Презентация «свойство — выгода»	5	5
4	Отработка возражений	7	6

№	Критерий	Баллы эксперта 1	Баллы эксперта 2
5	Завершение	4	4
6	Речевая культура	3	3
	Итого (среднее округлённо)	28	26 → 27

Комментарий экспертов: потребности выявлены полностью, но состав семьи уточнён с подсказкой клиента; возражение по цене отработано аргументом «что входит в стоимость», возражение по отелю — предложением альтернативного варианта; следующий шаг зафиксирован (бронирование на 2 дня).

П.3. Образец заполненного протокола (фрагмент)

№	Ф.И.О. обучающегося	Группа	Вариант	Балл (базовый)	Балл (продвинутый)	Отметка
1	Петрова Мария Дмитриевна	ТГ-31	1	94	91	отлично
2	Иванов Сергей Олегович	ТГ-31	2	78	—	хорошо
3	Ким Алёна Викторовна	ТГ-31	3	72	—	удовлетворительно
4	Орлов Павел Андреевич	ТГ-31	4	66	—	неудовлетворительно

Нарушения регламента: в 11:40 — сбой принтера у рабочего места шифра 03; выполнение приостановлено на 10 минут, время компенсировано организатором. Запись внесена, экзаменуемый уведомлён.