

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «НГПУ»)

Кафедра профессиональных дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ УП.01.01**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Специальность **43.02.16 Туризм и гостеприимство**
Направленность: туроператорские и турагентские услуги

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Фонд оценочных средств предназначен для контроля умений, навыков и уровня освоения компетенций обучающихся по учебной практике по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Составитель:

Миронова А.А., преподаватель

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Общие положения

Результатом освоения учебной практики по управлению деятельностью туристского предприятия (далее – учебная практика) является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой промежуточной аттестации по учебной практике является дифференцированный зачет.

Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов прохождения учебной практики основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате контроля и оценки по учебной практике осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Таблица 1

Код	Наименование компетенции
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

2.2. Общие компетенции

В результате контроля и оценки по учебной практике осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций

Таблица 2

Код	Наименование компетенции
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛРВ 13 Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, обладающий наличием трудовых навыков.

ЛРВ 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми в сфере туристической индустрии, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике
практический опыт:

- координации работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

умения:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

В соответствии с учебным планом практики предусматривается текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

3.1 Формы текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости прохождения учебной практики в соответствии с рабочей программой и тематическим планом практики происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в дневнике практики);
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль качества выполнения видов работ на практике;
- контроль за ведением дневника практики;
- контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной практике – дифференцированный зачет.

Обучающиеся допускаются к сдаче дифференцированного зачета при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой и тематическим планом, и своевременном предоставлении следующих документов:

- положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от профильной организации прохождения практики и Университета об уровне освоения профессиональных компетенций;
- дневника практики;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Зачёт проходит в форме защиты отчета по практике с иллюстрацией материала и ответов на контрольные вопросы.

3.3. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта и умений, подлежащих текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации.

4. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ПРИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- наличие презентационного материала, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике;
- оформления дневника практики в соответствии с требованиями;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за дифференцированный зачет по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы. Оценка выставляется по 5-ти балльной шкале.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МАТЕРИАЛОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Дневник практики

Дневник практики оформляется в соответствии с принятым шаблоном и заверяется руководителем практики от организации прохождения практики и от образовательной организации.

Содержание дневника практики (приводится в качестве примера):

- сведения об организации прохождения практики;
- перечень видов работ, выполненных обучающимся за определенные промежутки времени (за 1 день или несколько дней, в соответствии с тематическим планом практики);
- требования к технике безопасности, пожарной безопасности и внутреннему трудовому распорядку.

Содержание дневника по практике должно соответствовать программе учебной практики.

Материалы выполненных заданий по учебной практике.

Отчет о практике должен включать материалы, собранные во время прохождения практики в соответствии с выданным заданием на практику.

1. Описание организации рабочего места, интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; план целей деятельности служб.

2. Примеры составления деловых документов, организационных и распорядительных документов.

3. Правила обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги, диалоги между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; алгоритм и правила работы с претензиями в сфере гостеприимства.

Аттестационный лист по практике

В аттестационном листе по практике руководитель практики от организации прохождения практики оценивает уровень освоения профессиональных компетенций при выполнении различных видов работ, предусмотренных рабочей программой практики. Подпись руководителя практики от организации заверяется печатью организации. Аттестационный лист по практике должен быть дополнительно подписан руководителем от Университета.

Контрольные вопросы по прохождению учебной практики

Контрольные вопросы необходимы для систематизации и закрепления собранного материала на практике. Грамотные ответы на контрольные вопросы подтверждают освоение обучающимися ПК и ОК и приобретение практического опыта по ПМ.

Перечень контрольных вопросов:

1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства
2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства
3. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

Тестовые задания

Проверяемые результаты обучения: ОК 02, ОК 05.

1. К какой группе дефиниций понятия «туризм» относится следующее определение: «Туризм есть совокупность отношений, связей и явлений, возникающих во время перемещения и пребывания людей в местах, отличных от их постоянного места жительства и не связанных с их трудовой деятельностью»?

- 1) туризм как сложное социально-экономическое явление
- 2) туризм как разновидность рекреации
- 3) туризм как форма миграции населения
- 4) туризм как система и форма проведения свободного времени

2. Деликтоспособность – это...

- 1) способность нести юридическую ответственность, самостоятельно отвечать за свои действия
- 2) способность иметь гражданские права
- 3) способность нести гражданские обязанности
- 4) способность самостоятельно, осознанно осуществлять свои права и нести обязанности

3. Дееспособность – это ...

- 1) способность нести юридическую ответственность, самостоятельно отвечать за свои действия
- 2) способность иметь гражданские права
- 3) способность нести гражданские обязанности
- 4) способность самостоятельно, осознанно осуществлять свои права и нести обязанности

4. Исключите лишнее. Коллективная форма осуществления туристской деятельности позволяет:

- 1) иметь полную единоличную свободу и контроль над бизнесом, присваивать весь полученный доход
- 2) снижать затраты на рекламу
- 3) увеличить загрузку оборудования
- 4) обеспечивать концентрацию капитала и привлечение внешних инвестиций

5. Вставьте пропущенное слово.

Продвижение туристского продукта осуществляется на основании агентского договора, заключаемого между _____ и турагентом.

6. Выберите наиболее подходящий вариант решения. Если клиент излагает свою претензию по телефону турагентству, как должен отреагировать менеджер?

- 1) внимательно отнестись к клиенту и не доводить дело до суда
- 2) попросить клиента явиться в офис для обсуждения предъявляемых претензий
- 3) потребовать документы, подтверждающие наличие нарушений
- 5) внимательно выслушать клиента и посоветовать обратиться за юридической помощью

7. Выберите наиболее подходящий вариант. В чем заключается главная задача менеджера по продажам?

- 1) информировать клиентов о новых турах
- 2) приносить прибыль компании
- 3) вести переговоры с туроператорами
- 4) составлять информационные документы для туристов

8. Турист просил взыскать с Туроператора убытки, указывая, что вместо отдыха в эмирате Фуджейра, они вынуждены были отдыхать в эмирате Шарж, вместо двухкомнатного номера, им был предоставлен однокомнатный номер. При этом турагент, заключая с туристом договор о предоставлении комплекса туристических услуг, действовал от своего имени. Кто является ответственным за причинение туристу убытков в результате неоказания услуг, входящих в туристический продукт, в частности, касающихся услуг по визовой поддержке (необходимых для совершения туристической поездки)?

- 1) турагент;
- 2) туроператор.

9. Выберите НЕрекомендуемые действия туриста в случае возникновения политических беспорядков в стране пребывания.

- 1) публично отстаивать свои политические убеждения;
- 2) связаться с посольством, узнать, какие меры они принимают по эвакуации своих граждан из этой страны;
- 3) паниковать;
- 4) переждать;
- 5) позвонить в свою авиакомпанию, узнать, чем они могут помочь в данной ситуации.

10. При решении профессиональных задач в условиях постоянно меняющегося информационного поля, специалисту по туризму и гостеприимству следует использовать:

- 1) официальные ресурсы с актуальной нормативно-правовой информацией
- 2) справочную информацию из открытых источников
- 3) печатную версию информационно-справочных материалов
- 4) информацию из изданий отечественной и зарубежной периодической печати

11. Для эффективного информационного обслуживания клиентов в современных условиях необходимо использовать

- 1) программы Microsoft Word
- 2) комплексную систему автоматизации туроператоров

- 3) поисковые системы сети Интернет (Яндекс, Google и пр)
- 4) печатный справочно-информационный материал

12. Эффективное решение профессиональных задач в области туризма непосредственно связано с такими профессиональными навыками при поиске информации как:

- 1) ориентирование в актуальном информационном поле, изучение информации в средствах периодической печати, сети Интернет и пр.
- 2) владение навыками поиска информации в сети Интернет
- 3) использование данных открытых источников сети Интернет с возможностью их свободного наполнения
- 4) использование специализированных программных продуктов

13. Выберите преимущества применения интернета в индустрии туризма.

- 1) колоссальная, круглосуточная, эффективная и сравнительно дешевая реклама;
- 2) возможность скачать или купить нужную книгу, фильм, музыку;
- 3) получение оперативной информации о тарифах и ценах отелей, ресторанов и перевозчиков, политической и экономической стабильности в разных странах, новостей законодательства по туризму в этих странах и т. п;
- 4) возможность дозвониться до своих заграничных друзей или родственников;
- 5) продвижение туристского продукта;
- 6) поиск одноклассников;
- 7) использование систем бронирования и резервирования.

14. Приведите в соответствие примеры программных продуктов, относящихся к ИКТ в сфере туризма и выполняемые ими процессы.

1. GDS (Глобальные Системы Бронирования)	А. Используется для бронирования любого способа перемещения и любого места проживания.
2. IDS (Интернет Системы Бронирования)	Б. Используется для бронирования любого способа перемещения и любого места проживания.
3. CRS (Централизованная Система Продаж)	В. Хранится вся информация о ценах и свободных местах в отелях.
4. PMS (Property Management System)	Г. Хранится вся информация о ценах и свободных местах в отелях.
5. CCM (Customer Communication Management)	Д. Оптимизация документооборотов.

15. Осуществлять подбор тура по запросу туриста является основной задачей...

- 1) менеджера по туризму;
- 2) руководителя предприятия
- 3) бухгалтера
- 4) самого туриста

16. Укажите основную характеристику первичного телефонного разговора с клиентом:

- а) краткий, но информационно полный разговор
- б) насыщенный ценовой информацией разговор
- в) вежливый, но не содержащий значащей информации разговор

24. Укажите определение, соответствующее понятию «PR»:

- 1) это неличные формы коммуникаций, осуществляемые через платные средства распространения информации и исходящие от четко определенного источника;
- 2) это мероприятия временного и локального характера, дополняющие остальные средства маркетинговых коммуникаций и направленные на ускорение продаж конкретного товара;
- 3) мероприятия, имеющие целью с помощью определенных действий создать психологический климат понимания и взаимного доверия между предприятием и его различными аудиториями;
- 4) персональные коммуникации с целью побуждения потребителя к немедленным действиям (покупке).

17. Вставьте пропущенное слово: «Важным шагом на пути к успешной личной продаже является преодоление возможных _____ потребителя».

18. Кто несет ответственность перед туристом за тур, реализованный через турагента, в части качества оказанных услуг и достоверности предоставляемой информации?

- 1) государство;
- 2) принимающая сторона;
- 3) туроператор;
- 4) менеджер турфирмы

19. Суд указал, что туристские услуги не были оказаны в соответствии с условиями договора, имело место ухудшение условий путешествия и их изменение, о котором туристы не были информированы турагентом. Услуги предоставлялись транспортной компанией, с которой турагент заключил договор от своего имени. Является ли турагент ответственным перед клиентом, с которым самостоятельно и от своего имени заключил договор на оказание туристских услуг?

- 1) да;
- 2) нет.

20. К какому направлению целеполагания туристского предприятия относятся следующие показатели: доля рынка, объем продаж, доля отдельных продуктов в общем объеме продаж?

- 1) прибыльность;
- 2) положение на рынке;
- 3) работа с потребителями;
- 4) изменения в организации и управлении.

21. Служащий турфирмы должен при презентации продукта решить ряд последовательных задач, описанных формулой под названием AIDA. Установите их правильную последовательность.

- 1) привлечь внимание клиента (Attention);
- 2) вызвать интерес к услуге (Interest);
- 3) вызвать желание приобрести услугу (Desire);
- 4) побудить к необходимым действиям (Action)

22. Ориентируясь на запрос туриста, менеджер по туризму определяет следующие критерии запроса:

- 1) страна, сроки и продолжительность отдыха, категория гостиницы, состав и количество туристов, ориентировочный бюджет тура;
- 2) страна и сроки отдыха;

- 3) количество туристов;
- 4) ориентировочный бюджет тура.

23. Пассажир, отказался от полета не позднее чем за 24 часа до вылета. Имеет ли он право требовать вернуть с перевозчика всю сумму, уплаченную за билет?

- 1) да;
- 2) нет.

24. Определите цель формирования туристского продукта.

- 1) привлечение потребителей;
- 2) осуществление маркетинговых коммуникаций;
- 3) развитие финансовых учреждений;
- 4) развитие страховых и банковских учреждений.

25. Выберите наиболее подходящий вариант. Для успешного продвижения туристского продукта необходимо:

- 1) развитие туристских услуг;
- 2) эффективные коммуникационные связи;
- 3) развитие финансовых учреждений;
- 4) развитие страховых и банковских учреждений.

26. Для изучения степени удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей туристских услуг используются:

- 1) жалобы клиентов турфирм;
- 2) прямые опросы потребителей по телефону;
- 3) данные ФРС;
- 4) сведения Росреестра.

27. К функции контроля в маркетинге (по мнению Всемирной туристской организации) относится:

- 1) убеждение клиентов в том, что предполагаемое место отдыха и существующие там службы сервиса, достопримечательности и ожидаемые выгоды полностью соответствуют тому, что желают получить сами клиенты;
- 2) проектирование нововведений, которые смогут обеспечить новые возможности для сбыта;
- 3) анализ результатов деятельности по продвижению услуг на рынок и проверку того, насколько эти результаты отражают действительно полное и успешное использование имеющихся в сфере туризма возможностей.

28. Определите особенность рекламы по описанию: «Имеет только одно направление: от рекламодателя к адресату (объекту воздействия)»

- 1) односторонняя направленность;
- 2) неличный характер;
- 3) неопределенность с точки зрения измерения эффекта;
- 4) информационность.

29. Неопределенность с точки зрения измерения эффекта рекламы проявляется через:

- 1) необходимость использования наглядных средств;
- 2) вероятностный характер обратной связи;

- 3) наличие информационной функции рекламы;
- 4) наличие коммуникационной функции рекламы.

30. Косвенный тип канала сбыта туристского продукта характеризуется:

- 1) продажей через представительства в различных регионах страны и за рубежом;
- 2) продажей через собственные бюро продаж (торговые точки);
- 3) продажей через филиалы в регионах страны;
- 4) продажей с помощью различного рода независимых посредников.

31. Какой из приведенных ниже критериев относится к процедуре выбора посредников для реализации туристского продукта:

- 1) охват целевого рынка;
- 2) новизна и привлекательность турпродукта;
- 3) размер комиссионных;
- 4) предполагаемый диапазон цен.

32. Показатель, характеризующий минимальный объем продаж, при котором доход равен издержкам производства, называется «точка _____».

33. Вставьте пропущенные слова.

Особенностью туристского спроса является его эластичность, проявляющаяся в возможности быстрого _____ структуры потребления при изменении уровня доходов потребителя, цены, качества или доступности туристского продукта, политических, экологических, климатических или других ситуаций.

34. Турагент несвоевременно оказал туристу услугу «помощь и содействие в получении загранпаспорта», которая не входила в сформированный туроператором туристский продукт. Убытки, связанные с этим (в том числе в связи с отказом от поездки), могут быть взысканы с _____.

35. Пассажир, отправляющийся на отдых в Европу, заплатил за билет 10 000 рублей и отказался от полета за 12 часов до вылета.

Имеет ли он право требовать вернуть с перевозчика всю сумму, уплаченную за билет?

Сколько ему обязаны вернуть при отказе от полета в худшем случае?

- 1) Да. 10000 рублей
- 2) Нет. 7500 рублей.
- 3) Нет. Нисколько.

36. Документ, содержащий условия путешествия, факт его оплаты и являющийся бланком строгой отчетности – это *туристская* _____.

37. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их передачи – это _____.

38. Выберите неправильный ответ. На туристическом ваучере размещается следующая информация об оплаченных услугах и представителях туроператора:

- 1) название компании туроператора;
- 2) внутренний номер ваучера (номер бронирования у туроператора);
- 3) количество туристов, их статус (Mr. Mrs. Ch.), имена и паспортные данные;
- 4) место постоянного жительства туристов (по прописке);

- 5) дата и время вылета и прилета из/в страну и обратно;
- 6) сведения об оплаченном трансфере (при его наличии);
- 7) информация о бронировании (название отеля, звездность, тип номера, тип питания, вид из окна);
- 8) сведения о дополнительных оплаченных сервисах (например, предоплаченные экскурсии или индивидуальный гид);
- 9) контакты для экстренной связи с представителями туроператора.

39. Приведите в соответствие термины и их характеристики.

Туристские документы	Характеристика
1. Лист бронирования	А. Конкретный заказ туриста или лица, уполномоченного представлять группу туристов, туроператору на формирование туристского продукта. Оформляется в письменной форме как соглашение, имеющее характер предварительного договора.
2. Договоры с партнерами-поставщиками услуг	Б. Подтверждают возможности предоставления соответствующих услуг гостиницами, авиакомпаниями, автотранспортными предприятиями и др.
3. Маршрут	В. Предварительно намеченный путь туристского похода, путешествия, экскурсии, содержащий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых во время путешествия, с указанием видов транспорта, используемых туристом для передвижения между пунктами остановок (пребываний) на маршруте.
4. Карта-схема маршрута	Г. Составляется для линейных и кольцевых маршрутов с целью наглядности пути следования.

40. Исключите лишнее. Паспортно-визовые формальности включают в себя процедуры, связанные с проверкой соблюдения гражданами:

- 1) паспортно-визового режима;
- 2) условий договора с туроператором;
- 3) цели прибытия в страну;
- 4) местонахождения и сроков пребывания.

41. Исключите лишнее. Туристская виза – это специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на:

- 1) въезд и выезд;
- 2) проживание;
- 3) получение гражданства;
- 4) транзитный проезд через территорию.

42. Шенгенская зона – пространство 26 европейских государств, присоединившихся к нормам Шенгенского законодательства Европейского союза и отменивших пограничный контроль между собой. К государствам-участникам Шенгенской зоны относятся:

- 1) Австрия
- 2) Бельгия
- 3) Россия
- 4) Греция
- 5) Дания
- 6) Латвия

- 7) Литва
- 8) Алжир

43. Выберите неверное утверждение.

- 1) Виза – разрешительный документ, дающий право человеку на пересечение тех или иных границ. Как правило под визой понимается фактическое разрешение иностранцу на въезд на территорию другого государства. Однако существуют также «выездные» визы, дающие право на выезд из страны.
- 2) Граждане США, Израиля и Украины имеют право пересекать границы Шенгенской зоны и некоторых других стран без визы.
- 3) Жителям Италии нужна виза для въезда в Шенгенскую зону.
- 4) Туристическая виза, выдаётся ограниченной во времени поездке с туристической целью. Саудовская Аравия ввела туристические визы лишь в 2004 (и приостановила выдачу в 2010), хотя она выдавала (и до сих пор выдаёт) паломнические визы для мусульман, осуществляющих хадж.

44. Форма бланка туристской путевки содержит _____ листа.

45. Соглашение между потребителем туристской услуги (туристом) и туроператором или турагентом, реализующим пакет услуг, которое содержит существенные условия договора, в том числе достоверную информацию о реализуемом пакете услуг, розничной цене и порядке оплаты, а также определяет взаимные права и обязанности сторон при организации и проведении поездки (путешествия) – это _____.

46. К какому документу относятся следующие требования: а) два листа, первый – самокопирующийся; б) применяются меры по защите от подделки; в) изготовление в типографиях, имеющих специальное разрешение (лицензию)?

47. Документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности, который является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта и оформляется после его подписания между туроператором или турагентом и заказчиком туристского продукта – это _____.

Условия выполнения задания:

- 1. Место выполнения задания: учебная аудитория.
- 2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин

Критерии оценивания тестовых заданий

оценка	Выполненные задания
«5»	85% – 100% правильных ответов
«4»	72% – 84% правильных ответов
«3»	51% – 71% правильных ответов
«2»	менее 51% правильных ответов

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

Основой критериев для оценивания сформированности компетенции является демонстрируемый обучаемым уровень самостоятельности в применении полученных в ходе прохождения практики, знаний, умений и навыков.

Таблица 3

<i>компетенция не сформирована</i>	<i>пороговый</i>	<i>высокий</i>	<i>повышенный</i>
Компетенция сформирована. Отсутствие самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
<i>«Неудовлетворительно»</i>	<i>«Удовлетворительно»</i>	<i>«Хорошо»</i>	<i>«Отлично»</i>

Итогом дифференцированного зачета является пятибалльная шкала оценок.

При оценке обучающихся принимается во внимание своевременность предоставления отчета, его содержание, наличие всех предусмотренных документов и материалов, чистота и качество оформления, грамотность, умение на практике применять теоретические знания, различные формы и методы профессиональной деятельности.

Оценка «5» (отлично) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям и не содержит ошибок. Обучающийся полностью выполнил программу практики, продемонстрировал глубокие теоретические знания, освоенные общие и профессиональные компетенции, практические опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики в полном объеме заполненные и оформленные документы.

Оценка «4» (хорошо) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям, но имеет незначительные неточности, опiski и грамматические ошибки. Обучающийся выполнил программу практики в полном объеме, продемонстрировал хорошую теоретическую подготовку, освоенные общие и профессиональные компетенции, практические опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики, заполненные и оформленные документы, в которых имеются незначительные неточности и ошибки.

Оценка «3» (удовлетворительно) – ставится за работу, при выполнении которой нарушены методические требования, отчетная документация оформлена небрежно, имеются грамматические ошибки. Обучающийся продемонстрировал частичное усвоение теоретических знаний, уровень освоения общих и профессиональных компетенций, полученных практического опыта, умений и навыков в рамках профессионального модуля, программа практики частично выполнена. Обучающийся предоставил руководителю несвоевременно и/или небрежно, с ошибками или частично заполненные документы по практике согласно п. 5 выполнены с оценкой не ниже «удовлетворительно».

Оценка «2» (неудовлетворительно) – ставится за невыполнение программы практики, не предоставление или предоставление неотреботанных в полном объеме или выполненных неверно, с большим количеством ошибок отчетных документов. Если обучающийся не выполнил программу практики и/или не предоставил в срок отчетную документацию.

Форма задания на учебную практику

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**ЗАДАНИЕ НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ ПО УПРАВЛЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

_____ группы _____

по ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

шифр и наименование специальности

Срок прохождения практики с _____ по _____.

<i>Профессиональные компетенции</i>	<i>Задания</i>
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	

Руководитель практики от Университета

(подпись, Ф.И.О.)

Согласовано

Руководитель практики от структурного подразделения

(должность, подпись, Ф.И.О. печать)

Дата выдачи задания _____

Ознакомлен

(подпись, ФИО обучающегося)

Форма аттестационного листа

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ТУРИСТСКОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ

по профессиональному модулю
ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и
гостеприимства

фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)

курс _____ группа № _____

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место проведения практики _____

наименование организации

Сроки проведения практики с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

Заключение об освоении профессиональных компетенций

п/ п	Код компет енции	Формулировка компетенции	Критерии оценки освоения компетенций			
			Отлич но	Хоро шо	Удовлетв орительно	Неудовлет ворительно
1	ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства				
2	ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства				

Теоретическая подготовка, умение применять теорию на практике _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Соблюдение производственной дисциплины на рабочем месте _____
(да / нет)

Регулярное ведение дневника и выполнение видов работ, предусмотренных программой практики _____
(да / нет)

Качественный уровень и степень подготовленности обучающегося к самостоятельному выполнению профессиональных работ _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Профессиональные и личностные качества, которые проявил обучающийся во время практики _____
(добросовестность, инициативность, уравновешенность, умение налаживать контакт, отношение с коллегами и др.)

Обучающийся _____
заслуживает оценку _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Дата « _____ » _____ 20 _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Подпись инициалы, фамилия

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись инициалы, фамилия
М.П.

Форма титульного листа отчета обучающегося

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ТУРИСТСКОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ**

_____ *фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)*
Курс _____ Группа _____

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место прохождения практики: _____
наименование предприятия, организации, учреждения

Дата начала практики: _____ г.

Дата окончания практики: _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись инициалы, фамилия

Подпись инициалы, фамилия

МП

Набережные Челны,
202__

проходившей с _____ по _____

курс _____ группа _____

Ф.И.О. обучающегося

место прохождения практики _____
(указать базу практики, населенный пункт)

- *Краткая характеристика организации*
- Мною были приобретены следующие профессиональные умения:

- В рамках практики удачными были следующие виды работ:

- В ходе практики я столкнулась(ся) с проблемами:

- Выводы, предложения и рекомендации по организации практики:

Обучающийся _____ / _____
ФИО подпись

Дата

Руководитель практики
от Университета _____ ФИО
подпись

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «НГПУ»)

Кафедра профессиональных дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ПП.01.01**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Специальность **43.02.16 Туризм и гостеприимство**
Направленность: туроператорские и турагентские услуги

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Набережные Челны, 2024

Фонд оценочных средств предназначен для контроля умений, навыков и уровня освоения компетенций обучающихся по производственной практике по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Составитель:

Миронова А.А., преподаватель

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Общие положения

Результатом освоения производственной практики по управлению деятельностью туристского предприятия (далее – производственная практика) является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППСЗ в целом.

Формой промежуточной аттестации по производственной практике является дифференцированный зачет.

Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов прохождения производственной практики основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате контроля и оценки по производственной практике осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Таблица 1

Код	Наименование компетенции
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

2.2. Общие компетенции

В результате контроля и оценки по производственной практике осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций

Таблица 2

Код	Наименование компетенции
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛРВ 13 Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, обладающий наличием трудовых навыков.

ЛРВ 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми в сфере туристической, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике

практический опыт:

- координации работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

умения:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

В соответствии с учебным планом практики предусматривается текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

3.1 Формы текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости прохождения производственной практики в соответствии с рабочей программой и тематическим планом практики происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в дневнике практики);
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль качества выполнения видов работ на практике;
- контроль за ведением дневника практики;
- контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по производственной практике – дифференцированный зачет.

Обучающиеся допускаются к сдаче дифференцированного зачета при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой и тематическим планом, и своевременном предоставлении следующих документов:

- положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от профильной организации прохождения практики и Университета об уровне освоения профессиональных компетенций;

- дневника практики;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Зачёт проходит в форме защиты отчета по практике с иллюстрацией материала и ответов на контрольные вопросы.

3.3. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта и умений, подлежащих текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации.

4. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ПРИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- наличие презентационного материала, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике;
- оформления дневника практики в соответствии с требованиями;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за дифференцированный зачет по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы. Оценка выставляется по 5-ти балльной шкале.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МАТЕРИАЛОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Дневник практики

Дневник практики оформляется в соответствии с принятым шаблоном и заверяется руководителем практики от организации прохождения практики и от образовательной организации.

Содержание дневника практики (приводится в качестве примера):

- сведения об организации прохождения практики;
- перечень видов работ, выполненных обучающимся за определенные промежутки времени (за 1 день или несколько дней, в соответствии с тематическим планом практики);
- требования к технике безопасности, пожарной безопасности и внутреннему трудовому распорядку.

Содержание дневника по практике должно соответствовать программе производственной практики.

Материалы выполненных заданий по производственной практике.

Отчет о практике должен включать материалы, собранные во время прохождения практики **в соответствии с выданным заданием на практику.**

1. Описание организации рабочего места, интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; план целей деятельности служб.
2. Примеры составления деловых документов, организационных и распорядительных документов.
3. Правила обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги, диалоги между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; алгоритм и правила работы с претензиями в сфере гостеприимства.

Аттестационный лист по практике

В аттестационном листе по практике руководитель практики от организации прохождения практики оценивает уровень освоения профессиональных компетенций при выполнении различных видов работ, предусмотренных рабочей программой практики. Подпись руководителя практики от организации заверяется печатью организации. Аттестационный лист по практике должен быть дополнительно подписан руководителем от Университета.

Контрольные вопросы по прохождению производственной практики

Контрольные вопросы необходимы для систематизации и закрепления собранного материала на практике. Грамотные ответы на контрольные вопросы подтверждают освоение обучающимися ПК и ОК и приобретение практического опыта по ПМ.

Перечень контрольных вопросов:

1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства
2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства
3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства
4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

Тестовые задания

Проверяемые результаты обучения: ОК 02, ОК 05.

1. Выберите наиболее подходящий вариант решения. Если клиент излагает свою претензию по телефону турагентству, как должен отреагировать менеджер?
 - 1) внимательно отнестись к клиенту и не доводить дело до суда
 - 2) попросить клиента явиться в офис для обсуждения предъявляемых претензий
 - 3) потребовать документы, подтверждающие наличие нарушений
 - 2) внимательно выслушать клиента и посоветовать обратиться за юридической помощью
2. Выберите наиболее подходящий вариант. В чем заключается главная задача менеджера по продажам?
 - 1) информировать клиентов о новых турах
 - 2) приносить прибыль компании
 - 3) вести переговоры с туроператорами
 - 4) составлять информационные документы для туристов
3. Турист просил взыскать с Туроператора убытки, указывая, что вместо отдыха в эмирате Фуджейра, они вынуждены были отдыхать в эмирате Шарж, вместо двухкомнатного номера, им был предоставлен однокомнатный номер. При этом турагент, заключая с туристом договор о предоставлении комплекса туристических услуг, действовал от своего имени. Кто является ответственным за причинение туристу убытков в результате неоказания услуг, входящих в туристический продукт, в частности, касающихся услуг по визовой поддержке (необходимых для совершения туристической поездки)?
 - 1) турагент;
 - 2) туроператор.
4. Выберите НЕрекомендуемые действия туриста в случае возникновения политических беспорядков в стране пребывания.
 - 1) публично отстаивать свои политические убеждения;

- 2) связаться с посольством, узнать, какие меры они принимают по эвакуации своих граждан из этой страны;
- 3) паниковать;
- 4) переждать;
- 5) позвонить в свою авиакомпанию, узнать, чем они могут помочь в данной ситуации.

5. При решении профессиональных задач в условиях постоянно меняющегося информационного поля, специалисту по туризму и гостеприимству следует использовать:

- 1) официальные ресурсы с актуальной нормативно-правовой информацией
- 2) справочную информацию из открытых источников
- 3) печатную версию информационно-справочных материалов
- 4) информацию из изданий отечественной и зарубежной периодической печати

6. Для эффективного информационного обслуживания клиентов в современных условиях необходимо использовать

- 1) программы Microsoft Word
- 2) комплексную систему автоматизации туроператоров
- 3) поисковые системы сети Интернет (Яндекс, Google и пр)
- 4) печатный справочно-информационный материал

7. Эффективное решение профессиональных задач в области туризма непосредственно связано с такими профессиональными навыками при поиске информации как:

- 1) ориентирование в актуальном информационном поле, изучение информации в средствах периодической печати, сети Интернет и пр.
- 2) владение навыками поиска информации в сети Интернет
- 3) использование данных открытых источников сети Интернет с возможностью их свободного наполнения
- 4) использование специализированных программных продуктов

8. Выберите преимущества применения интернета в индустрии туризма.

- 1) колоссальная, круглосуточная, эффективная и сравнительно дешевая реклама;
- 2) возможность скачать или купить нужную книгу, фильм, музыку;
- 3) получение оперативной информации о тарифах и ценах отелей, ресторанов и перевозчиков, политической и экономической стабильности в разных странах, новостей законодательства по туризму в этих странах и т. п;
- 4) возможность дозвониться до своих зарубежных друзей или родственников;
- 5) продвижение туристского продукта;
- 6) поиск одноклассников;
- 7) использование систем бронирования и резервирования.

9. Приведите в соответствие примеры программных продуктов, относящихся к ИКТ в сфере туризма и выполняемые ими процессы.

1. GDS (Глобальные Системы Бронирования)	А. Используется для бронирования любого способа перемещения и любого места проживания.
2. IDS (Интернет Системы Бронирования)	Б. Используется для бронирования любого способа перемещения и любого места проживания.

3. CRS (Централизованная Система Продаж)	В. Хранится вся информация о ценах и свободных местах в отелях.
4. PMS (Property Management System)	Г. Хранится вся информация о ценах и свободных местах в отелях.
5. CCM (Customer Communication Management)	Д. Оптимизация документооборотов.

10. Осуществлять подбор тура по запросу туриста является основной задачей...

- 1) менеджера по туризму;
- 2) руководителя предприятия
- 3) бухгалтера
- 4) самого туриста

11. Укажите основную характеристику первичного телефонного разговора с клиентом:

- а) краткий, но информационно полный разговор
- б) насыщенный ценовой информацией разговор
- в) вежливый, но не содержащий значащей информации разговор

12. Кто несет ответственность перед туристом за тур, реализованный через турагента, в части качества оказанных услуг и достоверности предоставляемой информации?

- 1) государство;
- 2) принимающая сторона;
- 3) туроператор;
- 4) менеджер турфирмы

13. Суд указал, что туристские услуги не были оказаны в соответствии с условиями договора, имело место ухудшение условий путешествия и их изменение, о котором туристы не были информированы турагентом. Услуги предоставлялись транспортной компанией, с которой турагент заключил договор от своего имени. Является ли турагент ответственным перед клиентом, с которым самостоятельно и от своего имени заключил договор на оказание туристских услуг?

- 1) да;
- 2) нет.

14. К какому направлению целеполагания туристского предприятия относятся следующие показатели: доля рынка, объем продаж, доля отдельных продуктов в общем объеме продаж?

- 1) прибыльность;
- 2) положение на рынке;
- 3) работа с потребителями;
- 4) изменения в организации и управлении.

15. Служащий турфирмы должен при презентации продукта решить ряд последовательных задач, описанных формулой под названием AIDA. Установите их правильную последовательность.

- 1) привлечь внимание клиента (Attention);
- 2) вызвать интерес к услуге (Interest);
- 3) вызвать желание приобрести услугу (Desire);
- 4) побудить к необходимым действиям (Action)

16. Ориентируясь на запрос туриста, менеджер по туризму определяет следующие критерии запроса:

- 1) страна, сроки и продолжительность отдыха, категория гостиницы, состав и количество туристов, ориентировочный бюджет тура;
- 2) страна и сроки отдыха;
- 3) количество туристов;
- 4) ориентировочный бюджет тура.

17. Пассажир, отказался от полета не позднее чем за 24 часа до вылета. Имеет ли он право требовать вернуть с перевозчика всю сумму, уплаченную за билет?

- 1) да;
- 2) нет.

18. Определите цель формирования туристского продукта.

- 1) привлечение потребителей;
- 2) осуществление маркетинговых коммуникаций;
- 3) развитие финансовых учреждений;
- 4) развитие страховых и банковских учреждений.

19. Выберите наиболее подходящий вариант. Для успешного продвижения туристского продукта необходимо:

- 1) развитие туристских услуг;
- 2) эффективные коммуникационные связи;
- 3) развитие финансовых учреждений;
- 4) развитие страховых и банковских учреждений.

20. Для изучения степени удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей туристских услуг используются:

- 1) жалобы клиентов турфирм;
- 2) прямые опросы потребителей по телефону;
- 3) данные ФРС;
- 4) сведения Росреестра.

21. К функции контроля в маркетинге (по мнению Всемирной туристской организации) относится:

- 1) убеждение клиентов в том, что предполагаемое место отдыха и существующие там службы сервиса, достопримечательности и ожидаемые выгоды полностью соответствуют тому, что желают получить сами клиенты;
- 2) проектирование нововведений, которые смогут обеспечить новые возможности для сбыта;
- 3) анализ результатов деятельности по продвижению услуг на рынок и проверку того, насколько эти результаты отражают действительно полное и успешное использование имеющихся в сфере туризма возможностей.

22. Определите особенность рекламы по описанию: «Имеет только одно направление: от рекламодателя к адресату (объекту воздействия)»

- 1) односторонняя направленность;
- 2) неличный характер;
- 3) неопределенность с точки зрения измерения эффекта;
- 4) информационность.

23. Неопределенность с точки зрения измерения эффекта рекламы проявляется через:

- 1) необходимость использования наглядных средств;
- 2) вероятностный характер обратной связи;
- 3) наличие информационной функции рекламы;
- 4) наличие коммуникационной функции рекламы.

24. Вставьте пропущенные слова.

Особенностью туристского спроса является его эластичность, проявляющаяся в возможности быстрого _____ структуры потребления при изменении уровня доходов потребителя, цены, качества или доступности туристского продукта, политических, экологических, климатических или других ситуаций.

25. Турагент несвоевременно оказал туристу услугу «помощь и содействие в получении загранпаспорта», которая не входила в сформированный туроператором туристский продукт. Убытки, связанные с этим (в том числе в связи с отказом от поездки), могут быть взысканы с _____.

26. Пассажир, отправляющийся на отдых в Европу, заплатил за билет 10 000 рублей и отказался от полета за 12 часов до вылета.

Имеет ли он право требовать вернуть с перевозчика всю сумму, уплаченную за билет?

Сколько ему обязаны вернуть при отказе от полета в худшем случае?

- 1) Да. 10000 рублей
- 2) Нет. 7500 рублей.
- 3) Нет. Нисколько.

27. Документ, содержащий условия путешествия, факт его оплаты и являющийся бланком строгой отчетности – это *туристская* _____.

28. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их передачи – это _____.

29. Выберите неправильный ответ. На туристическом ваучере размещается следующая информация об оплаченных услугах и представителях туроператора:

- 1) название компании туроператора;
- 2) внутренний номер ваучера (номер бронирования у туроператора);
- 3) количество туристов, их статус (Mr. Mrs. Ch.), имена и паспортные данные;
- 4) место постоянного жительства туристов (по прописке);
- 5) дата и время вылета и прилета из/в страну и обратно;
- 6) сведения об оплаченном трансфере (при его наличии);
- 7) информация о бронировании (название отеля, звездность, тип номера, тип питания, вид из окна);
- 8) сведения о дополнительных оплаченных сервисах (например, предоплаченные экскурсии или индивидуальный гид);
- 9) контакты для экстренной связи с представителями туроператора.

30. Приведите в соответствие термины и их характеристики.

Туристские	Характеристика
------------	----------------

документы	
1. Лист бронирования	А. Конкретный заказ туриста или лица, уполномоченного представлять группу туристов, туроператору на формирование туристского продукта. Оформляется в письменной форме как соглашение, имеющее характер предварительного договора.
2. Договоры с партнерами-поставщиками услуг	Б. Подтверждают возможности предоставления соответствующих услуг гостиницами, авиакомпаниями, автотранспортными предприятиями и др.
3. Маршрут	В. Предварительно намеченный путь туристского похода, путешествия, экскурсии, содержащий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых во время путешествия, с указанием видов транспорта, используемых туристом для передвижения между пунктами остановок (пребываний) на маршруте.
4. Карта-схема маршрута	Г. Составляется для линейных и кольцевых маршрутов с целью наглядности пути следования.

31. Исключите лишнее. Паспортно-визовые формальности включают в себя процедуры, связанные с проверкой соблюдения гражданами:

- 1) паспортно-визового режима;
- 2) условий договора с туроператором;
- 3) цели прибытия в страну;
- 4) местонахождения и сроков пребывания.

32. Исключите лишнее. Туристская виза – это специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на:

- 1) въезд и выезд;
- 2) проживание;
- 3) получение гражданства;
- 4) транзитный проезд через территорию.

33. Выберите неверное утверждение.

1) Виза – разрешительный документ, дающий право человеку на пересечение тех или иных границ. Как правило под визой понимается фактическое разрешение иностранцу на въезд на территорию другого государства. Однако существуют также «выездные» визы, дающие право на выезд из страны.

2) Граждане США, Израиля и Украины имеют право пересекать границы Шенгенской зоны и некоторых других стран без визы.

3) Жителям Италии нужна виза для въезда в Шенгенскую зону.

4) Туристическая виза, выдаётся ограниченной во времени поездке с туристической целью. Саудовская Аравия ввела туристические визы лишь в 2004 (и приостановила выдачу в 2010), хотя она выдавала (и до сих пор выдаёт) паломнические визы для мусульман, осуществляющих хадж.

34. Форма бланка туристской путевки содержит _____ листа.

35. Соглашение между потребителем туристской услуги (туристом) и туроператором или турагентом, реализующим пакет услуг, которое содержит существенные условия договора, в том числе достоверную информацию о реализуемом пакете услуг, розничной

цене и порядке оплаты, а также определяет взаимные права и обязанности сторон при организации и проведении поездки (путешествия) – это _____.

36. К какому документу относятся следующие требования: а) два листа, первый – самокопирующийся; б) применяются меры по защите от подделки; в) изготовление в типографиях, имеющих специальное разрешение (лицензию)?

37. Документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности, который является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта и оформляется после его подписания между туроператором или турагентом и заказчиком туристского продукта – это _____.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин

Критерии оценивания тестовых заданий

оценка	Выполненные задания
«5»	85% – 100% правильных ответов
«4»	72% – 84% правильных ответов
«3»	51% – 71% правильных ответов
«2»	менее 51% правильных ответов

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

Основой критериев для оценивания сформированности компетенции является демонстрируемый обучаемым уровень самостоятельности в применении полученных в ходе прохождения практики, знаний, умений и навыков.

Таблица 3

компетенция не сформирована	пороговый	высокий	повышенный
Компетенция сформирована. Отсутствие самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
«Неудовлетворительно»	«Удовлетворительно»	«Хорошо»	«Отлично»

Итогом дифференцированного зачета является пятибалльная шкала оценок.

При оценке обучающихся принимается во внимание своевременность предоставления отчета, его содержание, наличие всех предусмотренных документов и материалов, чистота и качество оформления, грамотность, умение на практике применять теоретические знания, различные формы и методы профессиональной деятельности.

Оценка «5» (отлично) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям и не содержит ошибок. Обучающийся полностью выполнил программу практики, продемонстрировал глубокие теоретические знания, освоенные общие и профессиональные компетенции, практический опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики в полном объеме заполненные и оформленные документы.

Оценка «4» (хорошо) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям, но имеет незначительные неточности, опiski и грамматические ошибки. Обучающийся выполнил программу практики в полном объеме, продемонстрировал хорошую теоретическую подготовку, освоенные общие и профессиональные компетенции, практический опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики, заполненные и оформленные документы, в которых имеются незначительные неточности и ошибки.

Оценка «3» (удовлетворительно) – ставится за работу, при выполнении которой нарушены методические требования, отчетная документация оформлена небрежно, имеются грамматические ошибки. Обучающийся продемонстрировал частичное усвоение теоретических знаний, уровень освоения общих и профессиональных компетенций, полученных практического опыта, умений и навыков в рамках профессионального модуля, программа практики частично выполнена. Обучающийся предоставил руководителю несвоевременно и/или небрежно, с ошибками или частично заполненные документы по практике согласно п. 5 выполнены с оценкой не ниже «удовлетворительно».

Оценка «2» (неудовлетворительно) – ставится за невыполнение программы практики, не предоставление или предоставление неотработанных в полном объеме или выполненных неверно, с большим количеством ошибок отчетных документов. Если обучающийся не выполнил программу практики и/или не предоставил в срок отчетную документацию.

Форма задания на производственную практику
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Набережночелнинский государственный педагогический университет»
 Индустриально-педагогический колледж

**ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ ПО УПРАВЛЕНИЮ
 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

_____ группы _____

по ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

шифр и наименование специальности

Срок прохождения практики с _____ по _____.

<i>Профессиональные компетенции</i>	<i>Задания</i>
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	

Руководитель практики от Университета _____
(подпись, Ф.И.О.)

Согласовано
 Руководитель практики от структурного подразделения _____
(должность, подпись, Ф.И.О. печать)

Дата выдачи задания _____

Ознакомлен _____
(подпись, ФИО обучающегося)

Форма аттестационного листа

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

по профессиональному модулю
ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и
гостеприимства

фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)

курс _____ группа № _____

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место проведения практики _____
наименование организации

Сроки проведения практики с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

Заключение об освоении профессиональных компетенций

п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Критерии оценки освоения компетенций			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1	ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства				
2	ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства				
3	ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства				
4	ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги				

Теоретическая подготовка, умение применять теорию на практике _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Соблюдение производственной дисциплины на рабочем месте _____
(да / нет)

Регулярное ведение дневника и выполнение видов работ, предусмотренных программой практики _____
(да / нет)

Качественный уровень и степень подготовленности обучающегося к самостоятельному выполнению профессиональных работ _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Профессиональные и личностные качества, которые проявил обучающийся во время практики _____
(добросовестность, инициативность, уравновешенность, умение налаживать контакт, отношение с коллегами и др.)

Обучающийся _____
заслуживает оценку _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Дата « _____ » _____ 20 _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Подпись инициалы, фамилия

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись инициалы, фамилия
М.П.

Форма титульного листа отчета обучающегося

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

_____ *фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)*
Курс _____ Группа _____

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место прохождения практики: _____
наименование предприятия, организации, учреждения

Дата начала практики: _____ г.

Дата окончания практики: _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись инициалы, фамилия

Подпись инициалы, фамилия

МП

Набережные Челны,
202__

проходившей с _____ по _____

курс _____ группа _____

Ф.И.О. обучающегося

место прохождения практики _____
(указать базу практики, населенный пункт)

- *Краткая характеристика организации*
- Мною были приобретены следующие профессиональные умения:

- В рамках практики удачными были следующие виды работ:

- В ходе практики я столкнулась(ся) с проблемами:

- Выводы, предложения и рекомендации по организации практики:

Обучающийся _____ / _____
ФИО подпись

Дата

Руководитель практики
от Университета _____ ФИО
подпись

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «НГПУ»)

Кафедра профессиональных дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ
УП.02.01**

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Специальность **43.02.16 Туризм и гостеприимство**
Направленность: туроператорские и турагентские услуги

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Набережные Челны, 2024

Фонд оценочных средств предназначен для контроля умений, навыков и уровня освоения компетенций обучающихся по учебной практике по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Составитель:

Миронова А.А., преподаватель

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Общие положения

Результатом освоения учебной практики по предоставлению туристских услуг (далее – учебная практика) является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности Предоставление туроператорских и турагентских услуг и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой промежуточной аттестации по учебной практике является дифференцированный зачет.

Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов прохождения учебной практики основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате контроля и оценки по учебной практике осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Таблица 1

Код	Наименование компетенции
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа

2.2. Общие компетенции

В результате контроля и оценки по учебной практике осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций

Таблица 2

Код	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛРВ 13 Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, обладающий наличием трудовых навыков.

ЛРВ 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми в сфере туриндустрии, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике

практический опыт:

- осуществления приема заказов от туристов;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействия с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами;
- выполнения задач по оформлению и обработке заказов;
- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности;

умения:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

В соответствии с учебным планом практики предусматривается текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

3.1 Формы текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости прохождения учебной практики в соответствии с рабочей программой и тематическим планом практики происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в дневнике практики);
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль качества выполнения видов работ на практике;
- контроль за ведением дневника практики;
- контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной практике – дифференцированный зачет.

Обучающиеся допускаются к сдаче дифференцированного зачета при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой и тематическим планом, и своевременном предоставлении следующих документов:

- положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от профильной организации прохождения практики и Университета об уровне освоения профессиональных компетенций;
- дневника практики;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Зачёт проходит в форме защиты отчета по практике с иллюстрацией материала и ответов на контрольные вопросы.

3.3. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта и умений, подлежащих текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации.

4. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ПРИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- наличие презентационного материала, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике;
- оформления дневника практики в соответствии с требованиями;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;

- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за дифференцированный зачет по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы. Оценка выставляется по 5-ти балльной шкале.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МАТЕРИАЛОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Дневник практики

Дневник практики оформляется в соответствии с принятым шаблоном и заверяется руководителем практики от организации прохождения практики и от образовательной организации.

Содержание дневника практики (приводится в качестве примера):

- сведения об организации прохождения практики;
- перечень видов работ, выполненных обучающимся за определенные промежутки времени (за 1 день или несколько дней, в соответствии с тематическим планом практики);
- требования к технике безопасности, пожарной безопасности и внутреннему трудовому распорядку.

Содержание дневника по практике должно соответствовать программе учебной практики.

Материалы выполненных заданий по учебной практике.

Отчет о практике должен включать материалы, собранные во время прохождения практики **в соответствии с выданным заданием на практику**: образцы оформления и обработки заказов клиентов; алгоритм координирования работы по реализации заказа; описание специфики маркетинговых исследований в туризме; результаты сравнительного анализа туроператоров и их сайтов по различным признакам; анкету для определения туристского спроса; результаты анализа предложений, сравнения по ценам между туроператорами; разработку турпродукта.

Аттестационный лист по практике

В аттестационном листе по практике руководитель практики от организации прохождения практики оценивает уровень освоения профессиональных компетенций при выполнении различных видов работ, предусмотренных рабочей программой практики. Подпись руководителя практики от организации заверяется печатью организации. Аттестационный лист по практике должен быть дополнительно подписан руководителем от Университета.

Контрольные вопросы по прохождению учебной практики

Контрольные вопросы необходимы для систематизации и закрепления собранного материала на практике. Грамотные ответы на контрольные вопросы подтверждают освоение обучающимися ПК и ОК и приобретение практического опыта по ПМ.

Перечень контрольных вопросов:

1. Опишите процедуру оформления и обработки заказов клиентов.
2. Алгоритм работы по реализации заказа.
3. В чем заключается специфика маркетинговых исследований в туризме?
4. Назовите этапы заключения договоров предоставления туроператорских услуг.
5. Опишите процедуру создания тура и расчета его стоимости.
6. Перечислите формы взаимодействия с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Тестовые задания

Проверяемые результаты обучения: ОК 01, ОК 02, ОК 09.

1. Инициативный туроператор - это оператор:

- а) на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в дестинации, используя прямые договоры с поставщиками услуг
- б) отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями
- в) использующий определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.) г) специализирующийся на определенном продукте или сегменте рынка (на определенной стране, на определенном виде туризма)

2. К функциям туроператора не относится:

- а) взаимодействие с поставщиками услуг на туры на договорной основе
- б) составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов
- в) организация оперативного гостиничного обслуживания туристов
- г) рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта к потребителям

3. Основные особенности индивидуального тура:

- а) более высокая цена, высокая экономическая эффективность
- б) более доступные, есть установленный порядок путешествия
- в) более высокая цена, есть установленный порядок путешествия
- г) более доступные, высокая экономическая эффективность

4. К преимуществам инклюзив-туров относится:

- а) высокая степень независимости и самостоятельности, но более дорогая
- б) наличие услуг, не интересующих клиентов
- в) комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно
- г) комплектование услуг производится по желанию и при участии туриста

5. Туристский продукт (из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») - ...

- а) туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации
- б) документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности
- в) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта
- г) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения

6. Размер финансового обеспечения для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма, не может быть менее:

- а) 500 тыс. руб.
- б) 10 млн. руб.
- в) 30 млн. руб.
- г) 100 млн. руб.

7. К результатам проектирования тура относится правильно составленная ...

- а) анимационная программа гостиницы
- б) технологическая карта туристского путешествия
- в) информационная карта туристского продукта г) маршрутная карта транспортного предприятия

8. К обязательным требованиям к туристской услуге относится:

- а) этичность обслуживания персонала
- б) эргономичность
- в) сохранность имущества туристов
- г) соответствие назначению

9. При организации познавательных туров необходимо обеспечить:

- а) обширную экскурсионную программу

- б) размещение в гостиницах более высокого класса
- в) посещение спортивных состязаний
- г) наличие помещений для заседаний

10. К примерным требованиям к обслуживанию туристов на оздоровительно-восстановительных турах по коммерческому классу относится:

- а) проживание в гостиницах 2-3 звезды, питание полупансион или завтрак с обширной развлекательной программой
- б) проживание в гостиницах экономического класса и питание полупансион или завтрак

- в) проживание в гостиницах высокого класса и питание полупансион
- г) проживание в гостиницах 3-4 звезды и питание полный пансион с детским меню

11. К элементам договорного плана относится:

- а) бронирование номеров гостиницы
- б) основной предмет договора
- в) рекламная кампания
- г) организация чартерных рейсов

12. К правилам психологического подхода к ведению переговоров относится:

- а) толерантность
- б) самопрезентация
- в) самоконтроль
- г) инициативность

13. К основным видам соглашений с гостиничными предприятиями относятся:

- а) договора-подряда
- б) договора о квоте мест с гарантией заполнения 100 %
- в) бессрочные договора
- г) договора о квоте мест с гарантией заполнения 30-80 %

14. В договоре с предприятием питания должны быть отражены:

- а) гарантийные обязательства
- б) вид питания (шведский стол, обслуживание и т.д.)
- в) сроки хранения продуктов питания
- г) закупочные цены на сырье и полуфабрикаты предприятия питания

15. Договор с авиакомпанией может быть в форме:

- а) соглашения о лизинге самолета
- б) договора на квоту мест на регулярных авиарейсах
- в) договора на оказание консалтинговых услуг
- г) соглашения о текущем бронировании

16. к вариантам продажи блоков мест туроператором на чартер относится ...

- а) регулируемый блок мест
- б) плавающий блок мест
- в) свободный блок мест
- г) мягкий блок мест

17. Договор между инициативным и рецептивным туроператором при организации инклюзив-тура обязательно должен включать:

- а) информацию о достопримечательностях дестинации
- б) перечень и последовательность посещения городов
- в) перечень оборудования гостиниц и транспортного предприятия
- г) даты национальных праздников и событий

18. Рецептивный туроператор - это оператор:

- а) на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в дестинации, используя прямые договора с поставщиками услуг
- б) отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями

- в) использующий определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.)
- г) специализирующийся на определенном продукте или сегменте рынка (на определенной стране, на определенном виде туризма)

19. К функциям туроператора не относится:

- а) продвижение и реализация туров потребителям через систему туроператоров
- б) расчет стоимости тура и определение цены с учетом рыночной ситуации
- в) обеспечение туристов всеми необходимыми материалами рекламно-сувенирного характера, специальным снаряжением и инвентарем
- г) инженерно-техническое обслуживание средств транспорта (самолетов, автобусов, круизных лайнеров)

20. Основные особенности группового тура:

- а) более высокая цена, высокая экономическая эффективность
- б) более доступные, есть установленный порядок путешествия
- в) более высокая цена, есть установленный порядок путешествия
- г) более доступные, высокая экономическая эффективность

21. К недостаткам инклюзив-туров относится:

- а) высокая степень независимости и самостоятельности, но более дорогая
- б) наличие услуг, не интересующих клиентов
- в) комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно
- г) комплектование услуг производится по желанию и при участии туриста

22. Туристская путевка (из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») - ...

- а) туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации
- б) документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности
- в) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта
- г) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения

23. Размер финансового обеспечения для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере въездного туризма, не может быть менее:

- а) 500 тыс. руб. б) 10 млн. руб. в) 30 млн. руб. г) 100 млн. руб.

24. К результатам проектирования тура относится правильно составленный ...

- а) график загрузки предприятия - поставщика услуг
- б) путевой лист транспортного предприятия
- в) перечень туристских предприятий региона
- г) комплекс досуговых мероприятий поставщика услуг

25. К обязательным требованиям к туристской услуге относится:

- а) охрана окружающей среды
- б) безопасность жизни и здоровья
- в) сохранность имущества туристов
- г) соответствие назначению

26. При организации деловых туров необходимо обеспечить:

- а) комплексное освящение национальных особенностей и быта народа
- б) размещение в гостиницах более высокого класса
- в) посещение спортивных состязаний
- г) фольклорные праздники

27. К примерным требованиям к обслуживанию семейных туристов на оздоровительно-восстановительных турах по среднему классу относится:

- а) проживание в гостиницах 2-3 звезды, питание полупансион или завтрак с обширной развлекательной программой

- б) проживание в гостиницах экономического класса и питание полупансион или завтрак
- в) проживание в гостиницах высокого класса и питание полупансион
- г) проживание в гостиницах 3-4 звезды и питание полный пансион с детским меню
28. К элементам договорного плана относится:
- а) продвижение продаж
- б) сроки заключения договоров
- в) бизнес-план
- г) финансовый показатели партнера
29. К правилам психологического подхода к ведению переговоров относится:
- а) эстетичность
- б) дедукция
- в) интернальность
- г) аргументированность
30. К основным видам соглашений с гостиничными предприятиями относятся:
- а) договора о частичной закупке с оплатой аванса
- б) договора о квоте мест без гарантии заполнения
- в) бессрочные договора
- г) договора о твердом бронировании без оплаты
31. В договоре с предприятием питания должны быть отражены:
- а) сроки повышения цен
- б) количество рекламаций
- в) вид гарантии
- г) количество одновременно обслуживаемых туристов
32. Договор с авиакомпанией может быть в форме:
- а) корпоративного соглашения
- б) договора обмена
- в) агентского соглашения
- г) договора комиссии
33. К вариантам продажи блоков мест туроператором на чартер относится ...
- а) жесткий блок мест
- б) оговоренный блок мест
- в) ограниченный блок мест
- г) расширенный блок мест
34. Договор между инициативным и рецептивным туроператором при организации индивидуальных заказных туров обязательно должен включать:
- а) информацию о достопримечательностях дестинации
- б) перечень оборудования гостиниц и транспортного предприятия
- в) перечень услуг и их классность
- г) основные даты национальных праздников
35. В набор технологической документации для каждого тура обязательно включаются:
- а) справочные материалы по маршруту
- б) договоренности с принимающими операторами или туристскими предприятиями
- в) технический паспорт на определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.)
- г) информационный листок к путевке туристского путешествия
- д) бланки путевок типовой формы ТУР-1 «Туристская путевка»
36. Технологическая карта туристского путешествия - это:
- а) документ о правилах взаимодействия с поставщиками услуг на туры на договорной основе
- б) документ об апробации тура на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов

в) документ, подтверждающий факт оплаты туристского продукта
г) документ, наглядно и лаконично дающий все необходимые для работы сведения и данные по туру

д) документ о рекламно-информационной деятельности для продвижения туристского продукта

37. Информационный листок к путевке туристского путешествия содержит следующие данные:

а) наличие мест в гостинице

б) вид и тип тур. путешествия, основного содержания программы обслуживания в путешествии

в) закупочные цены на сырье и полуфабрикаты предприятия питания

г) перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату

д) рекламный материал для продвижения туристского продукта

38. К существенным условиям договора с клиентом на приобретение тура относятся:

а) информация о потребительских свойствах турпродукта, программе пребывания, безопасности

б) варианты рекламных проспектов и буклетов

в) дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность

г) анимационная программа центров досуга и развлечения в дестинации

д) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты

39. Тексты памяток для туристов составляются в следующих случаях:

а) предварительного бронирования номеров гостиницы

б) размещения в гостиницах более высокого класса

в) при организации специализированных туров (приключенческих, спортивных для безопасности)

г) направления туристов в эндемические страны

д) организации чартерных рейсов

40. Прайс-листы туроператора в форме листовок, буклетов и каталогов - это:

а) информация о таможенном досмотре в аэропортах

б) информация о ценах на различные туристские услуги

в) реклама возможностей туроператора по путешествиям г) материалы, освещающие особенности тура

д) информация о методе калькуляции себестоимости тура

41. В настоящее время известны визы в виде:

а) штампа

б) карточки

в) наклейки

г) прайс-листа

д) буклета

42. Мульти-визы...

а) дают право на постоянное пребывание в стране

б) не ограничивают количество поездок в страну

в) однократные визы

г) выдаются на короткие сроки для транзита по территории страны

д) двукратные визы

43. К визам для кратковременных посещений относятся:

а) учебные (студенческие) визы

б) частные (гостевые) визы

в) туристические визы

г) транзитные визы

д) рабочие визы

44. В список стран, в которые разрешен въезд без визы или виза ставится по прилету, входят:

- а) Египет
- б) Куба
- в) Дания
- г) Канада
- д) Вьетнам

45. К обязательным документам для открытия Шенгенской визы (в Германию) относятся:

- а) справка, подтверждающая родственные связи с гражданами (например, в Германии)
- б) нотариально заверенная копия диплома о высшем образовании
- в) Шенгенская анкета
- г) копии паспортов всех близких родственников
- д) финансовая гарантия: оригинал выписки о состоянии счета заявителя

46. При калькуляции себестоимости турпродукта учитываются следующие статьи расходов:

- а) на экскурсионную программу
- б) на питание
- в) на спонсорскую помощь
- г) на самопрезентацию
- д) на проживание

47. К основным видам затрат туроператора относятся:

- а) комиссионные (связанные с агентскими вознаграждениями)
- б) персональные (связанные с выплатой персональных премий)
- в) производственные (связанные с формированием турпродукта)
- г) групповые (связанные с расходами на туристскую группу)
- д) коммерческие (связанные с его продвижением и продажей)

48. К накладным затратам туроператора относятся:

- а) представительские расходы
- б) командировочные расходы
- в) затраты по страхованию туристов в период поездки
- г) затраты, связанные с разработкой новых направлений
- д) затраты на оплату труда менеджеров

49. К коммерческим затратам, связанным с продвижением и продажей турпродукта, относятся:

- а) услуги экскурсионных бюро и иных аналогичных организаций по экскурсионному обслуживанию
- б) расходы, связанные с деятельностью точек реализации в качестве подразделений организации

- в) затраты на рекламу
- г) амортизация основных средств и нематериальных активов
- д) расходы на канцтовары, приобретение бланков строгой отчетности

50. На цену турпродукта влияют следующие факторы

- а) количество информации о достопримечательностях дестинации
- б) сезонный характер предоставления услуг
- в) класс обслуживания (степень комфортности)
- г) доступность информации о национальных праздниках и событиях
- д) формы обслуживания (групповой, индивидуальный тур)

51. Методы ценообразования:

- а) коэффициентный метод ценообразования
- б) ценообразование на основе маркетинга

- в) ценообразование с ориентацией на уровень конкуренции
- г) ценообразование на основе издержек д) индексный метод ценообразования

51. К основным видам налогов и сборов, отчисляемых туроператорами в бюджеты относятся:

- а) налог на операции с ценными бумагами
- б) налог на добавленную стоимость
- в) налог на пользование природными ресурсами
- г) налог на прибыль
- д) акцизный сбор

52. К основным видам информационных технологий в туроперейтинге относятся:

- а) сотовая телефония
- б) глобальные системы бронирования
- в) рассылка туристской информации по электронной почте (direct-mail)
- г) рассылка почтой рекламной информации
- д) информация о достопримечательностях дестинации

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин

Критерии оценивания тестовых заданий

оценка	Выполненные задания
«5»	85% – 100% правильных ответов
«4»	72% – 84% правильных ответов
«3»	51% – 71% правильных ответов
«2»	менее 51% правильных ответов

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

Основой критериев для оценивания сформированности компетенции является демонстрируемый обучаемым уровень самостоятельности в применении полученных в ходе прохождения практики, знаний, умений и навыков.

Таблица 3

<i>компетенция не сформирована</i>	<i>пороговый</i>	<i>высокий</i>	<i>повышенный</i>
Компетенция сформирована. Отсутствие самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
«Неудовлетворительно»	«Удовлетворительно»	«Хорошо»	«Отлично»

Итогом дифференцированного зачета является пятибалльная шкала оценок.

При оценке обучающихся принимается во внимание своевременность предоставления отчета, его содержание, наличие всех предусмотренных документов и

материалов, чистота и качество оформления, грамотность, умение на практике применять теоретические знания, различные формы и методы профессиональной деятельности.

Оценка «5» (отлично) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям и не содержит ошибок. Обучающийся полностью выполнил программу практики, продемонстрировал глубокие теоретические знания, освоенные общие и профессиональные компетенции, практические опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики в полном объеме заполненные и оформленные документы.

Оценка «4» (хорошо) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям, но имеет незначительные неточности, опiski и грамматические ошибки. Обучающийся выполнил программу практики в полном объеме, продемонстрировал хорошую теоретическую подготовку, освоенные общие и профессиональные компетенции, практические опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики, заполненные и оформленные документы, в которых имеются незначительные неточности и ошибки.

Оценка «3» (удовлетворительно) – ставится за работу, при выполнении которой нарушены методические требования, отчетная документация оформлена небрежно, имеются грамматические ошибки. Обучающийся продемонстрировал частичное усвоение теоретических знаний, уровень освоения общих и профессиональных компетенций, полученных практического опыта, умений и навыков в рамках профессионального модуля, программа практики частично выполнена. Обучающийся предоставил руководителю несвоевременно и/или небрежно, с ошибками или частично заполненные документы по практике согласно п. 5 выполнены с оценкой не ниже «удовлетворительно».

Оценка «2» (неудовлетворительно) – ставится за невыполнение программы практики, не предоставление или предоставление неотработанных в полном объеме или выполненных неверно, с большим количеством ошибок отчетных документов. Если обучающийся не выполнил программу практики и/или не предоставил в срок отчетную документацию.

Форма задания на учебную практику

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**ЗАДАНИЕ НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ТУРИСТСКИХ
УСЛУГ**

_____ группы _____

_____ по ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

_____ специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

шифр и наименование специальности

Срок прохождения практики с _____ по _____.

<i>Профессиональные компетенции</i>	<i>Задания</i>
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	
ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа	

Руководитель практики от Университета

_____ (подпись, Ф.И.О.)

Согласовано

Руководитель практики от структурного подразделения

_____ (должность, подпись, Ф.И.О. печать)

Дата выдачи задания _____

Ознакомлен

_____ (подпись, ФИО обучающегося)

Форма аттестационного листа

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

по профессиональному модулю
ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)

курс _____ группа № _____

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место проведения практики _____
наименование организации

Сроки проведения практики с _____ 20____ г. по _____ 20____ г.

Заклучение об освоении профессиональных компетенций

п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Критерии оценки освоения компетенций			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1	ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов				
2	ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа				

Теоретическая подготовка, умение применять теорию на практике _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Соблюдение производственной дисциплины на рабочем месте _____
(да / нет)

Регулярное ведение дневника и выполнение видов работ, предусмотренных программой практики _____
(да / нет)

Качественный уровень и степень подготовленности обучающегося к самостоятельному выполнению профессиональных работ _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Профессиональные и личностные качества, которые проявил обучающийся во время практики _____
(добросовестность, инициативность, уравновешенность, умение налаживать контакт, отношение с коллегами и др.)

Обучающийся _____
заслуживает оценку _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Дата « _____ » _____ 20 _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Подпись *инициалы, фамилия*

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись *инициалы, фамилия*
М.П.

Форма титульного листа отчета обучающегося

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Курс _____ Группа _____ *фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)*

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место прохождения практики: _____
наименование предприятия, организации, учреждения

Дата начала практики: _____ г.

Дата окончания практики: _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись инициалы, фамилия

Подпись инициалы, фамилия

МП

Набережные Челны,
202__

проходившей с _____ по _____

курс _____ группа _____

Ф.И.О. обучающегося

место прохождения практики _____
(указать базу практики, населенный пункт)

- *Краткая характеристика организации*
- Мною были приобретены следующие профессиональные умения:

- В рамках практики удачными были следующие виды работ:

- В ходе практики я столкнулась(ся) с проблемами:

- Выводы, предложения и рекомендации по организации практики:

Обучающийся _____ / _____
ФИО подпись

Дата

Руководитель практики
от Университета _____ ФИО
подпись

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «НГПУ»)

Кафедра профессиональных дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ УП.02.01**

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Специальность **43.02.16 Туризм и гостеприимство**
Направленность: туроператорские и турагентские услуги

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Набережные Челны, 2024

Фонд оценочных средств предназначен для контроля умений, навыков и уровня освоения компетенций обучающихся по производственной практике по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Составитель:

Миронова А.А., преподаватель

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Общие положения

Результатом освоения производственной практики по предоставлению туристских услуг (далее – производственная практика) является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности Предоставление туроператорских и турагентских услуг и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой промежуточной аттестации по производственной практике является дифференцированный зачет.

Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов прохождения производственной практики основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате контроля и оценки по производственной практике осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Таблица 1

Код	Наименование компетенции
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа

2.2. Общие компетенции

В результате контроля и оценки по производственной практике осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций

Таблица 2

Код	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛРВ 13 Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, обладающий наличием трудовых навыков.

ЛРВ 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми в сфере туриндустрии, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике

практический опыт:

- осуществления приема заказов от туристов;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействия с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами;
- выполнения задач по оформлению и обработке заказов;
- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности;

умения:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

В соответствии с учебным планом практики предусматривается текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

3.1 Формы текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости прохождения производственной практики в соответствии с рабочей программой и тематическим планом практики происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в дневнике практики);
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль качества выполнения видов работ на практике;
- контроль за ведением дневника практики;
- контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по производственной практике – дифференцированный зачет.

Обучающиеся допускаются к сдаче дифференцированного зачета при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой и тематическим планом, и своевременном предоставлении следующих документов:

- положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от профильной организации прохождения практики и Университета об уровне освоения профессиональных компетенций;
- дневника практики;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Зачёт проходит в форме защиты отчета по практике с иллюстрацией материала и ответов на контрольные вопросы.

3.3. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта и умений, подлежащих текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации.

4. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ПРИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- наличие презентационного материала, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике;
- оформления дневника практики в соответствии с требованиями;

- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за дифференцированный зачет по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы. Оценка выставляется по 5-ти балльной шкале.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МАТЕРИАЛОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Дневник практики

Дневник практики оформляется в соответствии с принятым шаблоном и заверяется руководителем практики от организации прохождения практики и от образовательной организации.

Содержание дневника практики (приводится в качестве примера):

- сведения об организации прохождения практики;
- перечень видов работ, выполненных обучающимся за определенные промежутки времени (за 1 день или несколько дней, в соответствии с тематическим планом практики);
- требования к технике безопасности, пожарной безопасности и внутреннему трудовому распорядку.

Содержание дневника по практике должно соответствовать программе производственной практики.

Материалы выполненных заданий по производственной практике.

Отчет о практике должен включать материалы, собранные во время прохождения практики **в соответствии с выданным заданием на практику**: образцы оформления и обработки заказов клиентов; алгоритм координирования работы по реализации заказа; описание организационной структуры, численности сотрудников и основных направлений деятельности, основные производственные показатели туристской фирмы; результаты анкетирования по выявлению туристского спроса; рекламный буклет по новому турпродукту; разработку турпродукта с расчетом стоимости.

Аттестационный лист по практике

В аттестационном листе по практике руководитель практики от организации прохождения практики оценивает уровень освоения профессиональных компетенций при выполнении различных видов работ, предусмотренных рабочей программой практики. Подпись руководителя практики от организации заверяется печатью организации. Аттестационный лист по практике должен быть дополнительно подписан руководителем от Университета.

Контрольные вопросы по прохождению производственной практики

Контрольные вопросы необходимы для систематизации и закрепления собранного материала на практике. Грамотные ответы на контрольные вопросы подтверждают освоение обучающимися ПК и ОК и приобретение практического опыта по ПМ.

Перечень контрольных вопросов:

1. Опишите процедуру оформления и обработки заказов клиентов.
2. Алгоритм работы по реализации заказа.
3. Опишите организационную структуру, численность сотрудников и основные направления деятельности туристской фирмы.
4. Опишите основные производственные показатели предприятия.
5. Какие задания выполнили за время прохождения практики? Каковы результаты?
6. Какой опыт приобрели в период прохождения практики?

7. Охарактеризуйте виды выполняемых работ?

Тестовые задания

Проверяемые результаты обучения: ОК 01, ОК 02, ОК 09.

1. Личная безопасность туристов, сохранность их имущества и ненасение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий – это _____
2. Самым безопасным видом транспорта по статистике для туристов является:
 - а) самолет;
 - б) поезд;
 - в) автомобиль;
 - г) паром;
 - д) автобус.
3. Технологический документ, определяющий содержание программы и условий обслуживания туристов на конкретном маршруте _____
4. По возвращении из поездки руководитель туристской группы представляет руководству турфирмы _____
5. Обязательным сопровождающим лицом туриста в поездке является:
 - а) менеджер, организовавший тур;
 - б) гид-руководитель группы;
 - в) водитель;
 - г) страховой агент.
6. Комплект информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин и др.), используемых экскурсоводом в ходе экскурсии – это _____
7. Семейная пара решила съездить в Финляндию с целью купить экологически чистые и разнообразные по ассортименту продукты питания. Какова будет средняя продолжительность такого тура?
 - а) 5 дней;
 - б) 1 день;
 - в) 2 дня;
 - г) полдня.
8. Понятия, учитываемые при рассмотрении туризма как вида досуговой деятельности:
 - а) занятость населения, рабочее время и отдых;
 - б) рабочее время, каникулы, досуг и прогулка;
 - в) рекреация, занятость населения, прогулка и отдых;
 - г) свободное время, досуг, рекреация и отдых.
9. Досуг это:
 - а) это деятельность ради собственного удовольствия, развлечения, самосовершенствования или достижения иных целей по собственному выбору, а не по причине материальной необходимости;
 - б) состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития;
 - в) побуждения человека, направленные на удовлетворение потребностей;
 - г) занятость населения, рабочее время;
 - д) формирование основных качеств для жизнедеятельности человека.
10. Основное отличие «отдыха» от «рекреации»:
 - а) рекреация – часть свободного времени, направленная на восстановление сил человека на специализированных территориях;
 - б) рекреация- это любая человеческая деятельность, которая является разновидностью досуговой деятельности;

в) рекреация- совокупность однотипных действий, имеющих определенную функциональную нагрузку;

г) рекреация - это предметы разнообразной деятельности людей, которые удовлетворяют какие-либо материальные или духовные потребности людей различных социальных групп в сфере досуга.

11. Соотнесите виды тематических экскурсий и их примеры

1. Исторические	А. Театральные
2. Производственные	Б. Биографические
3. Искусствоведческие	В. Краеведческие
4. Литературные	Г. Профессионально-ориентационные

12. Турист экипирован в:

1.защитная штормовка и ботинки с рубчатой подошвой;

2. куртка, бейсболка, кроссовки;

3 кирзачи;

Он предпочитает _____ вид отдыха.

13. Работник казино, имеющий право выдворить любого посетителя из казино без объяснения причины:

а) крупье;

б) дилер;

в) менеджер;

г) администратор;

д) официант.

14. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга, ориентирующий человека в многообразии видов досуга, организующий полноценный отдых:

а) турист;

б) турагент;

в) туроператор;

г) аниматор;

д) рекреатор.

15. Вставьте пропущенное слово:

При организации индивидуальных туров туристы могут заказатьили отказаться от него, последовательно заказывать несколько гостиниц, например в парижском Диснейленде и в центре Парижа, бронировать яхты, автомобили, билеты на транспорт и т.д.

16. Права и обязанности руководителя туристской группы определены:

а) должностной инструкцией;

б) договором туристского обслуживания;

в) путевой документацией;

г) листом бронирования.

17. В аэропорту руководитель туристской группы за 1,5—2 часа до начала регистрации уведомляет этого человека о количестве туристов и напоминает ему о международной практике, согласно которой группы туристов проходят регистрацию вне очереди. Кем является этот человек?

а) служба безопасности аэропорта;

б) представитель авиакомпании;

в) туроператор;

г) трансфермен.

18. Специфика этого типа маршрута заключается в том, что руководитель находится в постоянном контакте, как с группой, так и с водителем этого транспортного средства. О каком виде транспортного средства идет речь:

а) поезд;

- б) паром;
- в) самолет;
- г) автобус.

19. Народное гуляние в виде уличного шествия, парада, маскарада это:

- а) мистерия;
- б) карнавал;
- в) раус;
- г) раут;
- д) КВН.

20. Восстановление сил человека:

- а) анимация;
- б) рекреация;
- в) досуг;
- г) туризм;
- д) отдых.

21. Остановка длительностью более 24 часов в промежуточном пункте на пути следования называется _____.

22. Комплекс инженерных сооружений и зданий, предназначенный для взлета и посадки, руления, стоянки и обслуживания воздушных судов – это _____.

23. Договор железнодорожной перевозки между пассажиром и дорогой, которая обязуется перевезти пассажира и его багаж к месту назначения, предоставив место согласно оплаченному классу обслуживания называется _____.

24. Перевозка, при «закрытых дверях», осуществляемая одним транспортным средством, перевозящим одну и ту же группу пассажиров, называется _____.

25. Соотнесите правила и условия перевозки детей авиатранспортом.

1. Перевозка ребенка в возрасте до 2 лет в сопровождении совершеннолетнего пассажира на внутренних рейсах без предоставления отдельного места	А. Предоставляется скидка от 25 до 50 % в зависимости от маршрута
2. Перевозка ребенка в возрасте до 2 лет в сопровождении совершеннолетнего пассажира на международных рейсах без предоставления отдельного места	Б. Предоставляется скидка 10 %
3. Перевозка ребенка в возрасте до 2 лет в сопровождении совершеннолетнего пассажира с предоставлением отдельного места	В. Предоставляется скидка 90 % от нормального тарифа
4. Перевозка ребенка в возрасте от 2 до 12 лет	Г. Ребенок перевозится бесплатно

Условия выполнения задания:

- 1. Место выполнения задания: учебная аудитория.
- 2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин

Критерии оценивания тестовых заданий

оценка	Выполненные задания
«5»	85% – 100% правильных ответов
«4»	72% – 84% правильных ответов
«3»	51% – 71% правильных ответов
«2»	менее 51% правильных ответов

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

Основой критериев для оценивания сформированности компетенции является демонстрируемый обучаемым уровень самостоятельности в применении полученных в ходе прохождения практики, знаний, умений и навыков.

Таблица 3

<i>компетенция не сформирована</i>	<i>пороговый</i>	<i>высокий</i>	<i>повышенный</i>
Компетенция сформирована. Отсутствие самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
«Неудовлетворительно»	«Удовлетворительно»	«Хорошо»	«Отлично»

Итогом дифференцированного зачета является пятибалльная шкала оценок.

При оценке обучающихся принимается во внимание своевременность предоставления отчета, его содержание, наличие всех предусмотренных документов и материалов, чистота и качество оформления, грамотность, умение на практике применять теоретические знания, различные формы и методы профессиональной деятельности.

Оценка «5» (отлично) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям и не содержит ошибок. Обучающийся полностью выполнил программу практики, продемонстрировал глубокие теоретические знания, освоенные общие и профессиональные компетенции, практические опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики в полном объеме заполненные и оформленные документы.

Оценка «4» (хорошо) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям, но имеет незначительные неточности, опiski и грамматические ошибки. Обучающийся выполнил программу практики в полном объеме, продемонстрировал хорошую теоретическую подготовку, освоенные общие и профессиональные компетенции, практические опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики, заполненные и оформленные документы, в которых имеются незначительные неточности и ошибки.

Оценка «3» (удовлетворительно) – ставится за работу, при выполнении которой нарушены методические требования, отчетная документация оформлена небрежно, имеются грамматические ошибки. Обучающийся продемонстрировал частичное усвоение теоретических знаний, уровень освоения общих и профессиональных компетенций, полученных практического опыта, умений и навыков в рамках профессионального модуля, программа практики частично выполнена. Обучающийся предоставил руководителю несвоевременно и/или небрежно, с ошибками или частично заполненные документы по практике согласно п. 5 выполнены с оценкой не ниже «удовлетворительно».

Оценка «2» (неудовлетворительно) – ставится за невыполнение программы практики, не предоставление или предоставление неотреботанных в полном объеме или выполненных неверно, с большим количеством ошибок отчетных документов. Если обучающийся не выполнил программу практики и/или не предоставил в срок отчетную документацию.

Форма задания на производственную практику
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

_____ группы _____

_____ по ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

_____ специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

шифр и наименование специальности

Срок прохождения практики с _____ по _____.

<i>Профессиональные компетенции</i>	<i>Задания</i>
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	
ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа	

Руководитель практики от Университета

_____ (подпись, Ф.И.О.)

Согласовано

Руководитель практики от структурного подразделения

_____ (должность, подпись, Ф.И.О. печать)

Дата выдачи задания _____

Ознакомлен

_____ (подпись, ФИО обучающегося)

Форма аттестационного листа

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ТУРИСТСКИХ
УСЛУГ**

по профессиональному модулю
ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)

курс _____ группа № _____

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место проведения практики _____
наименование организации

Сроки проведения практики с _____ 20 ____ г. по _____ 20 ____ г.

Заключение об освоении профессиональных компетенций

п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Критерии оценки освоения компетенций			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1	ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов				
2	ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа				

Теоретическая подготовка, умение применять теорию на практике _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Соблюдение производственной дисциплины на рабочем месте _____
(да / нет)

Регулярное ведение дневника и выполнение видов работ, предусмотренных программой практики _____
(да / нет)

Качественный уровень и степень подготовленности обучающегося к самостоятельному выполнению профессиональных работ _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Профессиональные и личностные качества, которые проявил обучающийся во время практики _____
(добросовестность, инициативность, уравновешенность, умение налаживать контакт, отношение с коллегами и др.)

Обучающийся _____
заслуживает оценку _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Дата « _____ » _____ 20 _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Подпись инициалы, фамилия

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись инициалы, фамилия
М.П.

Форма титульного листа отчета обучающегося

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ТУРИСТСКИХ
УСЛУГ**

фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)
Курс _____ Группа _____

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место прохождения практики: _____
наименование предприятия, организации, учреждения

Дата начала практики: _____ г.

Дата окончания практики: _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись *инициалы, фамилия*

Подпись *инициалы, фамилия*

МП

Набережные Челны,
202__

проходившей с _____ по _____

курс _____ группа _____

Ф.И.О. обучающегося

место прохождения практики _____
(указать базу практики, населенный пункт)

- *Краткая характеристика организации*
- Мною были приобретены следующие профессиональные умения:

- В рамках практики удачными были следующие виды работ:

- В ходе практики я столкнулась(ся) с проблемами:

- Выводы, предложения и рекомендации по организации практики:

Обучающийся _____ / _____
ФИО подпись

Дата

Руководитель практики
от Университета _____ ФИО
подпись

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «НГПУ»)

Кафедра профессиональных дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИИ
АССИСТЕНТА ЭКСКУРСОВОДА ПП.03.01**

ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО

Специальность **43.02.16 Туризм и гостеприимство**
Направленность: туроператорские и турагентские услуги

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Набережные Челны, 2024

Фонд оценочных средств предназначен для контроля умений, навыков и уровня освоения компетенций обучающихся по производственной практике по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего

Составитель:

Миронова А.А., преподаватель

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Общие положения

Результатом освоения производственной практики по освоению профессии ассистента экскурсовода (далее – производственная практика) является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности Освоение профессии рабочего, должности служащего и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой промежуточной аттестации по производственной практике является дифференцированный зачет.

Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов прохождения производственной практики основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате контроля и оценки по производственной практике осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Таблица 1

Код	Наименование компетенции
ПК 3.1	Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг
ПК 3.2	Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания

2.2. Общие компетенции

В результате контроля и оценки по производственной практике осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций

Таблица 2

Код	Наименование компетенции
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛРВ 13 Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, обладающий наличием трудовых навыков.

ЛРВ 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми в сфере туристической, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике

практический опыт:

- учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг;
- обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами;
- оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»;
- контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии;
- оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа;
- выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера;
- оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии;
- оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения;
- оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья;
- осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро;
- информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах;
- организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи;

умения:

- использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг;
- налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро;
- соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии;
- выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов);
- налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами);
- соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии.

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

В соответствии с учебным планом практики предусматривается текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

3.1 Формы текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости прохождения производственной практики в соответствии с рабочей программой и тематическим планом практики происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в дневнике практики);
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль качества выполнения видов работ на практике;
- контроль за ведением дневника практики;
- контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по производственной практике – дифференцированный зачет.

Обучающиеся допускаются к сдаче дифференцированного зачета при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой и тематическим планом, и своевременном предоставлении следующих документов:

- положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от профильной организации прохождения практики и Университета об уровне освоения профессиональных компетенций;
- дневника практики;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Зачёт проходит в форме защиты отчета по практике с иллюстрацией материала и ответов на контрольные вопросы.

3.3. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта и умений, подлежащих текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации.

4. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ПРИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- наличие презентационного материала, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике;
- оформления дневника практики в соответствии с требованиями;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за дифференцированный зачет по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы. Оценка выставляется по 5-ти балльной шкале.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МАТЕРИАЛОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Дневник практики

Дневник практики оформляется в соответствии с принятым шаблоном и заверяется руководителем практики от организации прохождения практики и от образовательной организации.

Содержание дневника практики (приводится в качестве примера):

- сведения об организации прохождения практики;

- перечень видов работ, выполненных обучающимся за определенные промежутки времени (за 1 день или несколько дней, в соответствии с тематическим планом практики);
- требования к технике безопасности, пожарной безопасности и внутреннему трудовому распорядку.

Содержание дневника по практике должно соответствовать программе производственной практики.

Материалы выполненных заданий по производственной практике.

Отчет о практике должен включать материалы, собранные во время прохождения практики **в соответствии с выданным заданием на практику**: примеры информационных и организационных материалов для помощи экскурсоводу (гиду) при оказании экскурсионных услуг;

Аттестационный лист по практике

В аттестационном листе по практике руководитель практики от организации прохождения практики оценивает уровень освоения профессиональных компетенций при выполнении различных видов работ, предусмотренных рабочей программой практики. Подпись руководителя практики от организации заверяется печатью организации. Аттестационный лист по практике должен быть дополнительно подписан руководителем от Университета.

Контрольные вопросы по прохождению производственной практики

Контрольные вопросы необходимы для систематизации и закрепления собранного материала на практике. Грамотные ответы на контрольные вопросы подтверждают освоение обучающимися ПК и ОК и приобретение практического опыта по ПМ.

Перечень контрольных вопросов:

1. Особенности профессии гид-экскурсовод
2. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания
3. Требования охраны труда и техники безопасности в процессе экскурсионного обслуживания
4. Особенности общения с участниками экскурсионного процесса
5. Технология разработки экскурсии

Тестовые задания

Проверяемые результаты обучения: ОК 02, ОК 05.

1. Что говорит экскурсовод во вступительной части экскурсии?

А. Представляется, знакомит с водителем, сообщает название экскурсии, время, маршрут, остановки, время и место возвращения.

В. Все тоже и излагает правила поведения участников экскурсии, которые обеспечивают безопасности.

С. Также что по п. 2 и стремление получить сведения о профессии, образовании, запросах экскурсантов данной группы.

2. Где располагается экскурсовод во время движения группы от автобуса к объекту?

А. Впереди группы.

В. В центре группы.

С. Позади группы.

3. Что является признаком экскурсии?

А. Логическая последовательность рассказа

- В. Образность рассказа
- С. Наличие экскурсионных объектов

4. При показе дополнительных экскурсионных объектов используется

- А. Анализ экскурсионного объекта
- В. Экскурсионная справка.
- С. Литературный монтаж

5. Какая формула соответствует экскурсии

- А. Показ равен рассказу
- В. Показ больше рассказа
- С. Рассказ больше показа

6. Что означает термин «экскурсовод»?

- А. Работник, который организывает экскурсии.
- В. Работник бюро путешествий и экскурсий.
- С. Работник, который проводит экскурсии с показом памятников, достопримечательных мест, экспозиций музеев и другого, заранее подобранного по определенной теме.

7. Какие требования предъявляются к профессии экскурсовода?

- А. Склонность к участию в культурно-воспитательной работе, понимание значения своей работы, наличие знаний по своей специализации, дифференцированный подход к обслуживанию различных групп населения, высокая культура и образованность.
- В. Знания в области мировой культуры, истории развития христианства.
- С. Знания в области психологии и педагогики.

8. Какими способностями должен обладать экскурсовод?

- А. Организаторскими, конструктивными, психологическими.
- В. Организаторскими, коммуникативными, логическими, педагогическими.
- С. Организаторскими, коммуникативными, конструктивными, аналитическими.

9. Как проявляются организаторские способности?

- А. В умении осуществлять руководство группой, обеспечить выполнение экскурсионной программы.
- В. В умении наладить отношения с группой и водителем.
- С. В умении перестроить план проведения экскурсии.

10. В чем находят свое выражение конструктивные способности?

- А. В умении отобрать и правильно оформить экскурсионный материал, перестроить схему использования методических приемов.
- В. В умении отобрать и правильно оформить экскурсионный материал и наладить отношения с группой.
- С. В умении отобрать и правильно оформить экскурсионный материал и направить внимание группы на необходимый объект.

11. В чем состоят коммуникативные способности экскурсовода?

- А. В умении устанавливать деловые отношения с группой, сохранять их на весь период работы, правильно построить взаимоотношения с водителем автобуса, руководителем туристской группой, организаторами экскурсий.

В. В умении устанавливать деловые отношения с группой, направить внимание экскурсантов на необходимый объект, обеспечить выполнение программы обслуживания туристов.

С. В умении устанавливать деловые отношения с группой, правильно и в соответствии с маршрутом преподнести экскурсионный материал.

12. Что означает - аналитические способности экскурсовода?

А. Умение правильно составить экскурсионный маршрут.

В. Умение правильно, в соответствии с темой, подобрать экскурсионные объекты.

С. Умение самокритично и объективно относиться к своей работе.

13. В чем заключается экскурсоводческое мастерство?

А. В умении провести экскурсию по своему со своими методическими приемами, со своим материалом.

В. В умении провести экскурсию на любую тему с использованием любых экскурсионных объектов.

С. В умении провести экскурсию с учетом требований методической разработки.

14. Что дают экскурсоводу знания по психологии?

А. Позволяют наладить контакт с экскурсантами и сохранить его в процессе экскурсии.

В. Провести экскурсию в соответствии с методической разработкой.

С. Передать экскурсантам большой объем информации.

15. Что такое познание?

А. Процесс отражения действительности.

В. Процесс отражения и восприятия действительности в мышлении.

С. Процесс отражения и восприятия действительности.

16. Когда у экскурсанта начинается процесс познания?

А. С момента возникновения контакта органов чувств экскурсанта с экскурсионным объектом.

В. С момента первого упоминания об экскурсионном объекте экскурсоводом.

С. В процессе экскурсионного анализа.

17. Из каких частей состоит процесс познания на экскурсии?

А. Чувственного, логического, мышления.

В. Логического, рационального.

С. Чувственного и логического.

18. Может ли экскурсовод говорить по теме во время движения на пешеходной экскурсии?

А. Нет.

В. Да.

С. Может говорить не по теме экскурсии.

19. Что делать, если экскурсия по причинам, не зависящим от экскурсовода начинается позже назначенного времени?

А. Сократить время экскурсии.

В. Сказать о сокращении времени экскурсии.

С. Постараться, сохраняя все главное в содержании экскурсии, убрать второстепенное, и тем самым сократить незаметно время экскурсии.

20. Может ли экскурсовод использовать индивидуальный текст в ходе экскурсии?
 А. Нет.
 В. Да.
 С. Может, если основное содержание рассказа перенесено на карточки.
21. Что включает в себя портфель экскурсовода?
 А. Иллюстративный материал. В. Индивидуальный текст.
 С. Карточки экскурсовода.
22. Когда лучше демонстрировать наглядные пособия из портфеля экскурсовода?
 А. Перед началом раскрытия темы.
 В. Во время рассказа.
 С. После рассказа.
23. Что понимают под техникой ведения экскурсии?
 А. Ряд вопросов, обеспечивающих рациональную организацию мероприятия.
 В. Технологию использования методических приемов показа и рассказа.
 С. Вопросы технического состояния транспорта.
24. Как работать на автобусном маршруте без микрофона?
 А. Говорить на проезде без микрофона.
 В. Говорить только на остановках.
 С. Материал дается до начала движения, а в ходе движения сообщается только название объекта.
25. Когда выходит экскурсовод из автобуса на предусмотренной остановке?
 А. Первым.
 В. Вместе с группой.
 С. После группы.
26. Где располагается экскурсовод во время движения экскурсионного автобуса?
 А. На переднем сиденье.
 В. Стоит лицом к группе.
 С. На переднем сиденье за водителем.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин

Критерии оценивания тестовых заданий

оценка	Выполненные задания
«5»	85% – 100% правильных ответов
«4»	72% – 84% правильных ответов
«3»	51% – 71% правильных ответов
«2»	менее 51% правильных ответов

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

Основой критериев для оценивания сформированности компетенции является демонстрируемый обучаемым уровень самостоятельности в применении полученных в ходе прохождения практики, знаний, умений и навыков.

Таблица 3

<i>компетенция не сформирована</i>	<i>пороговый</i>	<i>высокий</i>	<i>повышенный</i>
Компетенция сформирована. Отсутствие самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
«Неудовлетворительно»	«Удовлетворительно»	«Хорошо»	«Отлично»

Итогом дифференцированного зачета является пятибалльная шкала оценок.

При оценке обучающихся принимается во внимание своевременность предоставления отчета, его содержание, наличие всех предусмотренных документов и материалов, чистота и качество оформления, грамотность, умение на практике применять теоретические знания, различные формы и методы профессиональной деятельности.

Оценка «5» (отлично) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям и не содержит ошибок. Обучающийся полностью выполнил программу практики, продемонстрировал глубокие теоретические знания, освоенные общие и профессиональные компетенции, практические опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики в полном объеме заполненные и оформленные документы.

Оценка «4» (хорошо) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям, но имеет незначительные неточности, опiski и грамматические ошибки. Обучающийся выполнил программу практики в полном объеме, продемонстрировал хорошую теоретическую подготовку, освоенные общие и профессиональные компетенции, практические опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики, заполненные и оформленные документы, в которых имеются незначительные неточности и ошибки.

Оценка «3» (удовлетворительно) – ставится за работу, при выполнении которой нарушены методические требования, отчетная документация оформлена небрежно, имеются грамматические ошибки. Обучающийся продемонстрировал частичное усвоение теоретических знаний, уровень освоения общих и профессиональных компетенций, полученных практического опыта, умений и навыков в рамках профессионального модуля, программа практики частично выполнена. Обучающийся предоставил руководителю несвоевременно и/или небрежно, с ошибками или частично заполненные документы по практике согласно п. 5 выполнены с оценкой не ниже «удовлетворительно».

Оценка «2» (неудовлетворительно) – ставится за невыполнение программы практики, не предоставление или предоставление неотреботанных в полном объеме или выполненных неверно, с большим количеством ошибок отчетных документов. Если обучающийся не выполнил программу практики и/или не предоставил в срок отчетную документацию.

Форма задания на производственную практику
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ ПО ОСВОЕНИЮ
ПРОФЕССИИ АССИСТЕНТА ЭКСКУРСОВОДА**

_____ группы _____

_____ по ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего

_____ специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

шифр и наименование специальности

Срок прохождения практики с _____ по _____.

<i>Профессиональные компетенции</i>	<i>Задания</i>
ПК 3.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	
ПК 3.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	

Руководитель практики от Университета

_____ (подпись, Ф.И.О.)

Согласовано

Руководитель практики от структурного подразделения

_____ (должность, подпись, Ф.И.О. печать)

Дата выдачи задания _____

Ознакомлен

_____ (подпись, ФИО обучающегося)

Форма аттестационного листа

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИИ
АССИСТЕНТА ЭКСКУРСОВОДА**

по профессиональному модулю
ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего

фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)

курс _____ группа № _____

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место проведения практики _____
наименование организации

Сроки проведения практики с _____ 20 ____ г. по _____ 20 ____ г.

Заключение об освоении профессиональных компетенций

п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Критерии оценки освоения компетенций			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1	ПК 3.1	Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг				
2	ПК 3.2	Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания				

Теоретическая подготовка, умение применять теорию на практике _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Соблюдение производственной дисциплины на рабочем месте _____
(да / нет)

Регулярное ведение дневника и выполнение видов работ, предусмотренных программой практики _____
(да / нет)

Качественный уровень и степень подготовленности обучающегося к самостоятельному выполнению профессиональных работ _____

(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Профессиональные и личностные качества, которые проявил обучающийся во время практики _____

(добросовестность, инициативность, уравновешенность, умение налаживать контакт, отношение с коллегами и др.)

Обучающийся _____
заслуживает оценку _____

(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Дата « _____ » _____ 20 _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Подпись

инициалы, фамилия

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись

инициалы, фамилия

М.П.

Форма титульного листа отчета обучающегося

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИИ
АССИСТЕНТА ЭКСКУРСОВОДА**

_____ *фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)*
Курс _____ Группа _____

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место прохождения практики: _____
наименование предприятия, организации, учреждения

Дата начала практики: _____ г.

Дата окончания практики: _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись инициалы, фамилия

Подпись инициалы, фамилия

МП

Набережные Челны,
202__

проходившей с _____ по _____

курс _____ группа _____

Ф.И.О. обучающегося

место прохождения практики _____
(указать базу практики, населенный пункт)

- *Краткая характеристика организации*
- Мною были приобретены следующие профессиональные умения:

- В рамках практики удачными были следующие виды работ:

- В ходе практики я столкнулась(ся) с проблемами:

- Выводы, предложения и рекомендации по организации практики:

Обучающийся _____ / _____
ФИО подпись

Дата

Руководитель практики
от Университета _____ ФИО
подпись

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «НГПУ»)

Кафедра профессиональных дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

Специальность **43.02.16 Туризм и гостеприимство**
Направленность: туроператорские и турагентские услуги

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Набережные Челны, 2024

Фонд оценочных средств предназначен для контроля умений, навыков и уровня освоения компетенций обучающихся по производственной преддипломной практике

Составитель:

Миронова А.А., преподаватель

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Общие положения

Результатом освоения производственной преддипломной практики является готовность обучающегося к выполнению видов профессиональной деятельности:

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

Освоение профессии рабочего, должности служащего.

Формой промежуточной аттестации по практике является дифференцированный зачет.

Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов прохождения производственной преддипломной практики основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате контроля и оценки по производственной преддипломной практике осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Таблица 1

Код	Наименование компетенции
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа
ПК 3.1	Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг
ПК 3.2	Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания

2.2. Общие компетенции

В результате контроля и оценки по производственной преддипломной практике осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций

Таблица 2

Код	Наименование компетенции
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛРВ 13 Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, обладающий наличием трудовых навыков.

ЛРВ 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми в сфере туристической, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности

ЛРВ 15 Системно, креативно и критически мыслящий, проявляющий ценностное отношение к искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии. Системно, креативно и критически мыслящий, проявляющий ценностное отношение к искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства иметь практический опыт:

выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю; оформления документации строгой отчетности; уметь: определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам,

проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

Предоставление туроператорских и турагентских услуг
иметь практический опыт:

осуществления приема заказов от туристов; консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; взаимодействия с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами; выполнения задач по оформлению и обработке заказов; выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю; оформления документации строгой отчетности;

уметь:

определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой

отчетности; предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

Освоение профессии рабочего, должности служащего

иметь практический опыт:

учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг; обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами; оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»; контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии; оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа; выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера; оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии; оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья; осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро; информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах; организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи;

уметь:

использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг; налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии; выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов); налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами); соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии.

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

В соответствии с учебным планом практики предусматривается текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

3.1 Формы текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости прохождения производственной преддипломной практики в соответствии с рабочей программой и тематическим планом практики происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в дневнике практики);
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль качества выполнения видов работ на практике;
- контроль за ведением дневника практики;
- контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по производственной преддипломной практике – дифференцированный зачет.

Обучающиеся допускаются к сдаче дифференцированного зачета при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой и тематическим планом, и своевременном предоставлении следующих документов:

- положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от профильной организации прохождения практики и Университета об уровне освоения профессиональных компетенций;

- дневника практики;

- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Зачёт проходит в форме защиты отчета по практике с иллюстрацией материала и ответов на контрольные вопросы.

3.3. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта и умений, подлежащих текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации.

4. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ПРИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;

- наличие презентационного материала, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике;

- оформления дневника практики в соответствии с требованиями;

- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;

- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за дифференцированный зачет по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы. Оценка выставляется по 5-ти балльной шкале.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МАТЕРИАЛОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Дневник практики

Дневник практики оформляется в соответствии с принятым шаблоном и заверяется руководителем практики от организации прохождения практики и от образовательной организации.

Содержание дневника практики (приводится в качестве примера):

- сведения об организации прохождения практики;

- перечень видов работ, выполненных обучающимся за определенные промежутки времени (за 1 день или несколько дней, в соответствии с тематическим планом практики);

- требования к технике безопасности, пожарной безопасности и внутреннему трудовому распорядку.

Содержание дневника по практике должно соответствовать программе производственной практики.

Материалы выполненных заданий по производственной преддипломной практике

Отчет о практике должен включать материалы, собранные во время прохождения практики **в соответствии с выданным заданием на практику**: описание организации и выполнения управленческой работы на предприятии; основные законодательные и нормативные документы и материалы, регулирующие и определяющие деятельность

предприятия во всех сферах деятельности; выполненные задания по выпускной квалификационной работе.

Аттестационный лист по практике

В аттестационном листе по практике руководитель практики от организации прохождения практики оценивает уровень освоения профессиональных компетенций при выполнении различных видов работ, предусмотренных рабочей программой практики. Подпись руководителя практики от организации заверяется печатью организации. Аттестационный лист по практике должен быть дополнительно подписан руководителем от Университета.

Контрольные вопросы по прохождению производственной преддипломной практики

Контрольные вопросы необходимы для систематизации и закрепления собранного материала на практике. Грамотные ответы на контрольные вопросы подтверждают освоение обучающимися ПК и ОК и приобретение практического опыта по ПМ.

Перечень контрольных вопросов:

1. Опишите процедуру оформления и обработки заказов клиентов.
2. Алгоритм работы по реализации заказа.
3. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства
4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства
5. Особенности профессии гид-экскурсовод
6. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания
7. Особенности общения с участниками экскурсионного процесса
8. Технология разработки экскурсии
9. Какой опыт приобрели в период прохождения практики?
10. Охарактеризуйте виды выполняемых работ?

Тестовые задания

Проверяемые результаты обучения: ОК 02, ОК 05.

1. Выберите наиболее подходящий вариант решения. Если клиент излагает свою претензию по телефону турагентству, как должен отреагировать менеджер?

- 1) внимательно отнестись к клиенту и не доводить дело до суда
- 2) попросить клиента явиться в офис для обсуждения предъявляемых претензий
- 3) потребовать документы, подтверждающие наличие нарушений
- 2) внимательно выслушать клиента и посоветовать обратиться за юридической помощью

2. Какие требования предъявляются к профессии экскурсовода?

А. Склонность к участию в культурно-воспитательной работе, понимание значения своей работы, наличие знаний по своей специализации, дифференцированный подход к обслуживанию различных групп населения, высокая культура и образованность.

В. Знания в области мировой культуры, истории развития христианства.

С. Знания в области психологии и педагогики.

3. Турист просил взыскать с Туроператора убытки, указывая, что вместо отдыха в эмирате Фуджейра, они вынуждены были отдыхать в эмирате Шарж, вместо двухкомнатного номера, им был предоставлен однокомнатный номер. При этом турагент,

заключая с туристом договор о предоставлении комплекса туристических услуг, действовал от своего имени. Кто является ответственным за причинение туристу убытков в результате неоказания услуг, входящих в туристический продукт, в частности, касающихся услуг по визовой поддержке (необходимых для совершения туристической поездки)?

- 1) турагент;
- 2) туроператор.

4. Выберите НЕрекомендуемые действия туриста в случае возникновения политических беспорядков в стране пребывания.

- 1) публично отстаивать свои политические убеждения;
- 2) связаться с посольством, узнать, какие меры они принимают по эвакуации своих граждан из этой страны;
- 3) паниковать;
- 4) переждать;
- 5) позвонить в свою авиакомпанию, узнать, чем они могут помочь в данной ситуации.

5. При решении профессиональных задач в условиях постоянно меняющегося информационного поля, специалисту по туризму и гостеприимству следует использовать:

- 1) официальные ресурсы с актуальной нормативно-правовой информацией
- 2) справочную информацию из открытых источников
- 3) печатную версию информационно-справочных материалов
- 4) информацию из изданий отечественной и зарубежной периодической печати

6. Права и обязанности руководителя туристской группы определены:

- а) должностной инструкцией;
- б) договором туристского обслуживания;
- в) путевой документацией;
- г) листом бронирования.

7. Эффективное решение профессиональных задач в области туризма непосредственно связано с такими профессиональными навыками при поиске информации как:

- 1) ориентирование в актуальном информационном поле, изучение информации в средствах периодической печати, сети Интернет и пр.
- 2) владение навыками поиска информации в сети Интернет
- 3) использование данных открытых источников сети Интернет с возможностью их свободного наполнения
- 4) использование специализированных программных продуктов

8. Выберите преимущества применения интернета в индустрии туризма.

- 1) колоссальная, круглосуточная, эффективная и сравнительно дешевая реклама;
- 2) возможность скачать или купить нужную книгу, фильм, музыку;
- 3) получение оперативной информации о тарифах и ценах отелей, ресторанов и перевозчиков, политической и экономической стабильности в разных странах, новостей законодательства по туризму в этих странах и т. п.;
- 4) возможность дозвониться до своих заграничных друзей или родственников;
- 5) продвижение туристского продукта;
- 6) поиск одноклассников;
- 7) использование систем бронирования и резервирования.

9. Приведите в соответствие примеры программных продуктов, относящихся к ИКТ в сфере туризма и выполняемые ими процессы.

1. GDS (Глобальные Системы Бронирования)	А. Используется для бронирования любого способа перемещения и любого места проживания.
2. IDS (Интернет Системы Бронирования)	Б. Используется для бронирования любого способа перемещения и любого места проживания.
3. CRS (Централизованная Система Продаж)	В. Хранится вся информация о ценах и свободных местах в отелях.
4. PMS (Property Management System)	Г. Хранится вся информация о ценах и свободных местах в отелях.
5. CCM (Customer Communication Management)	Д. Оптимизация документооборотов.

10. Осуществлять подбор тура по запросу туриста является основной задачей...

- 1) менеджера по туризму;
- 2) руководителя предприятия
- 3) бухгалтера
- 4) самого туриста

11. Укажите основную характеристику первичного телефонного разговора с клиентом:

- а) краткий, но информационно полный разговор
- б) насыщенный ценовой информацией разговор
- в) вежливый, но не содержащий значащей информации разговор

12. Кто несет ответственность перед туристом за тур, реализованный через турагента, в части качества оказанных услуг и достоверности предоставляемой информации?

- 1) государство;
- 2) принимающая сторона;
- 3) туроператор;
- 4) менеджер турфирмы

13. Суд указал, что туристские услуги не были оказаны в соответствии с условиями договора, имело место ухудшение условий путешествия и их изменение, о котором туристы не были информированы турагентом. Услуги предоставлялись транспортной компанией, с которой турагент заключил договор от своего имени. Является ли турагент ответственным перед клиентом, с которым самостоятельно и от своего имени заключил договор на оказание туристских услуг?

- 1) да;
- 2) нет.

14. К какому направлению целеполагания туристского предприятия относятся следующие показатели: доля рынка, объем продаж, доля отдельных продуктов в общем объеме продаж?

- 1) прибыльность;
- 2) положение на рынке;
- 3) работа с потребителями;
- 4) изменения в организации и управлении.

15. Служащий турфирмы должен при презентации продукта решить ряд последовательных задач, описанных формулой под названием AIDA. Установите их правильную последовательность.

- 1) привлечь внимание клиента (Attention);
- 2) вызвать интерес к услуге (Interest);
- 3) вызвать желание приобрести услугу (Desire);
- 4) побудить к необходимым действиям (Action)

16. Ориентируясь на запрос туриста, менеджер по туризму определяет следующие критерии запроса:

- 1) страна, сроки и продолжительность отдыха, категория гостиницы, состав и количество туристов, ориентировочный бюджет тура;
- 2) страна и сроки отдыха;
- 3) количество туристов;
- 4) ориентировочный бюджет тура.

17. Пассажир, отказавшись от полета не позднее чем за 24 часа до вылета. Имеет ли он право требовать вернуть с перевозчика всю сумму, уплаченную за билет?

- 1) да;
- 2) нет.

18. Определите цель формирования туристского продукта.

- 1) привлечение потребителей;
- 2) осуществление маркетинговых коммуникаций;
- 3) развитие финансовых учреждений;
- 4) развитие страховых и банковских учреждений.

19. Выберите наиболее подходящий вариант. Для успешного продвижения туристского продукта необходимо:

- 1) развитие туристских услуг;
- 2) эффективные коммуникационные связи;
- 3) развитие финансовых учреждений;
- 4) развитие страховых и банковских учреждений.

20. Для изучения степени удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей туристских услуг используются:

- 1) жалобы клиентов турфирм;
- 2) прямые опросы потребителей по телефону;
- 3) данные ФРС;
- 4) сведения Росреестра.

21. К функции контроля в маркетинге (по мнению Всемирной туристской организации) относится:

- 1) убеждение клиентов в том, что предполагаемое место отдыха и существующие там службы сервиса, достопримечательности и ожидаемые выгоды полностью соответствуют тому, что желают получить сами клиенты;
- 2) проектирование нововведений, которые смогут обеспечить новые возможности для сбыта;
- 3) анализ результатов деятельности по продвижению услуг на рынок и проверку того, насколько эти результаты отражают действительно полное и успешное

использование имеющихся в сфере туризма возможностей.

22. Определите особенность рекламы по описанию: «Имеет только одно направление: от рекламодателя к адресату (объекту воздействия)»

- 1) односторонняя направленность;
- 2) неличный характер;
- 3) неопределенность с точки зрения измерения эффекта;
- 4) информационность.

23. Неопределенность с точки зрения измерения эффекта рекламы проявляется через:

- 1) необходимость использования наглядных средств;
- 2) вероятностный характер обратной связи;
- 3) наличие информационной функции рекламы;
- 4) наличие коммуникационной функции рекламы.

24. Вставьте пропущенные слова.

Особенностью туристского спроса является его эластичность, проявляющаяся в возможности быстрого _____ структуры потребления при изменении уровня доходов потребителя, цены, качества или доступности туристского продукта, политических, экологических, климатических или других ситуаций.

25. Турагент несвоевременно оказал туристу услугу «помощь и содействие в получении загранпаспорта», которая не входила в сформированный туроператором туристский продукт. Убытки, связанные с этим (в том числе в связи с отказом от поездки), могут быть взысканы с _____.

26. Пассажир, отправляющийся на отдых в Европу, заплатил за билет 10 000 рублей и отказался от полета за 12 часов до вылета.

Имеет ли он право требовать вернуть с перевозчика всю сумму, уплаченную за билет?

Сколько ему обязаны вернуть при отказе от полета в худшем случае?

- 1) Да. 10000 рублей
- 2) Нет. 7500 рублей.
- 3) Нет. Нисколько.

27. Документ, содержащий условия путешествия, факт его оплаты и являющийся бланком строгой отчетности – это *туристская* _____.

28. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их передачи – это _____.

29. Выберите неправильный ответ. На туристическом ваучере размещается следующая информация об оплаченных услугах и представителях туроператора:

- 1) название компании туроператора;
- 2) внутренний номер ваучера (номер бронирования у туроператора);
- 3) количество туристов, их статус (Mr. Mrs. Ch.), имена и паспортные данные;
- 4) место постоянного жительства туристов (по прописке);
- 5) дата и время вылета и прилета из/в страну и обратно;
- 6) сведения об оплаченном трансфере (при его наличии);

- 7) информация о бронировании (название отеля, звездность, тип номера, тип питания, вид из окна);
- 8) сведения о дополнительных оплаченных сервисах (например, предоплаченные экскурсии или индивидуальный гид);
- 9) контакты для экстренной связи с представителями туроператора.

30. Приведите в соответствие термины и их характеристики.

Туристские документы	Характеристика
1. Лист бронирования	А. Конкретный заказ туриста или лица, уполномоченного представлять группу туристов, туроператору на формирование туристского продукта. Оформляется в письменной форме как соглашение, имеющее характер предварительного договора.
2. Договоры с партнерами-поставщиками услуг	Б. Подтверждают возможности предоставления соответствующих услуг гостиницами, авиакомпаниями, автотранспортными предприятиями и др.
3. Маршрут	В. Предварительно намеченный путь туристского похода, путешествия, экскурсии, содержащий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых во время путешествия, с указанием видов транспорта, используемых туристом для передвижения между пунктами остановок (пребываний) на маршруте.
4. Карта-схема маршрута	Г. Составляется для линейных и кольцевых маршрутов с целью наглядности пути следования.

31. Исключите лишнее. Паспортно-визовые формальности включают в себя процедуры, связанные с проверкой соблюдения гражданами:

- 1) паспортно-визового режима;
- 2) условий договора с туроператором;
- 3) цели прибытия в страну;
- 4) местонахождения и сроков пребывания.

32. Исключите лишнее. Туристская виза – это специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на:

- 1) въезд и выезд;
- 2) проживание;
- 3) получение гражданства;
- 4) транзитный проезд через территорию.

33. Выберите неверное утверждение.

1) Виза – разрешительный документ, дающий право человеку на пересечение тех или иных границ. Как правило под визой понимается фактическое разрешение иностранцу на въезд на территорию другого государства. Однако существуют также «выездные» визы, дающие право на выезд из страны.

2) Граждане США, Израиля и Украины имеют право пересекать границы Шенгенской зоны и некоторых других стран без визы.

3) Жителям Италии нужна виза для въезда в Шенгенскую зону.

4) Туристическая виза, выдаётся ограниченной во времени поездке с туристической целью. Саудовская Аравия ввела туристические визы лишь в 2004 (и

приостановила выдачу в 2010), хотя она выдавала (и до сих пор выдаёт) паломнические визы для мусульман, осуществляющих хадж.

34. Соглашение между потребителем туристской услуги (туристом) и туроператором или турагентом, реализующим пакет услуг, которое содержит существенные условия договора, в том числе достоверную информацию о реализуемом пакете услуг, розничной цене и порядке оплаты, а также определяет взаимные права и обязанности сторон при организации и проведении поездки (путешествия) – это _____.

35. К какому документу относятся следующие требования: а) два листа, первый – самокопирующийся; б) применяются меры по защите от подделки; в) изготовление в типографиях, имеющих специальное разрешение (лицензию)?

36. Документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности, который является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта и оформляется после его подписания между туроператором или турагентом и заказчиком туристского продукта – это _____.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин

Критерии оценивания тестовых заданий

оценка	Выполненные задания
«5»	85% – 100% правильных ответов
«4»	72% – 84% правильных ответов
«3»	51% – 71% правильных ответов
«2»	менее 51% правильных ответов

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

Основой критериев для оценивания сформированности компетенции является демонстрируемый обучаемым уровень самостоятельности в применении полученных в ходе прохождения практики, знаний, умений и навыков.

Таблица 3

компетенция не сформирована	пороговый	высокий	повышенный
Компетенция сформирована. Отсутствие самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности и, высокая адаптивность практического навыка
«Неудовлетворительно»	«Удовлетворительно»	«Хорошо»	«Отлично»

Итогом дифференцированного зачета является пятибалльная шкала оценок.

При оценке обучающихся принимается во внимание своевременность предоставления отчета, его содержание, наличие всех предусмотренных документов и материалов, чистота и качество оформления, грамотность, умение на практике применять теоретические знания, различные формы и методы профессиональной деятельности.

Оценка «5» (отлично) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям и не содержит ошибок. Обучающийся полностью выполнил программу практики, продемонстрировал глубокие теоретические знания, освоенные общие и профессиональные компетенции, практический опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики в полном объеме заполненные и оформленные документы.

Оценка «4» (хорошо) – ставится за работу, которая отвечает всем требованиям, но имеет незначительные неточности, опiski и грамматические ошибки. Обучающийся выполнил программу практики в полном объеме, продемонстрировал хорошую теоретическую подготовку, освоенные общие и профессиональные компетенции, практический опыт, умения и навыки. Обучающийся своевременно предоставил руководителю практики, заполненные и оформленные документы, в которых имеются незначительные неточности и ошибки.

Оценка «3» (удовлетворительно) – ставится за работу, при выполнении которой нарушены методические требования, отчетная документация оформлена небрежно, имеются грамматические ошибки. Обучающийся продемонстрировал частичное усвоение теоретических знаний, уровень освоения общих и профессиональных компетенций, полученных практического опыта, умений и навыков в рамках профессионального модуля, программа практики частично выполнена. Обучающийся предоставил руководителю несвоевременно и/или небрежно, с ошибками или частично заполненные документы по практике согласно п. 5 выполнены с оценкой не ниже «удовлетворительно».

Оценка «2» (неудовлетворительно) – ставится за невыполнение программы практики, не предоставление или предоставление неотреботанных в полном объеме или выполненных неверно, с большим количеством ошибок отчетных документов. Если обучающийся не выполнил программу практики и/или не предоставил в срок отчетную документацию.

Форма задания на производственную преддипломную практику
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Набережночелнинский государственный педагогический университет»
 Индустриально-педагогический колледж

ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРЕДДИПЛОМНУЮ ПРАКТИКУ

_____ группы _____

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

шифр и наименование специальности

Срок прохождения практики с _____ по _____.

<i>Профессиональные компетенции</i>	<i>Задания</i>
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	

Руководитель практики от Университета _____

(подпись, Ф.И.О.)

Согласовано

Руководитель практики от структурного подразделения _____

(должность, подпись, Ф.И.О. печать)

Дата выдачи задания _____

Ознакомлен _____

(подпись, ФИО обучающегося)

Форма аттестационного листа

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)

курс _____ группа № _____

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место проведения практики _____

наименование организации

Сроки проведения практики с _____ 20 ____ г. по _____ 20 ____ г.

Заключение об освоении профессиональных компетенций

п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Критерии оценки освоения компетенций			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1	ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства				
2	ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства				
3	ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства				
4	ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги				

Теоретическая подготовка, умение применять теорию на практике _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Соблюдение производственной дисциплины на рабочем месте _____
(да / нет)

Регулярное ведение дневника и выполнение видов работ, предусмотренных программой практики _____
(да / нет)

Качественный уровень и степень подготовленности обучающегося к самостоятельному выполнению профессиональных работ _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Профессиональные и личностные качества, которые проявил обучающийся во время практики _____
(добросовестность, инициативность, уравновешенность, умение налаживать контакт, отношение с коллегами и др.)

Обучающийся _____
заслуживает оценку _____
(неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично)

Дата « _____ » _____ 20 _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Подпись инициалы, фамилия

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись инициалы, фамилия
М.П.

Форма титульного листа отчета обучающегося

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
Индустриально-педагогический колледж

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

Курс _____ Группа _____ *фамилия, имя, отчество обучающегося (полностью)*

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место прохождения практики: _____
наименование предприятия, организации, учреждения

Дата начала практики: _____ г.

Дата окончания практики: _____ г.

Руководитель практики
от Университета

Руководитель практики
от структурного подразделения

Подпись инициалы, фамилия

Подпись инициалы, фамилия

МП

Набережные Челны,
202__

проходившей с _____ по _____

курс _____ группа _____

Ф.И.О. обучающегося

место прохождения практики _____
(указать базу практики, населенный пункт)

- *Краткая характеристика организации*
- Мною были приобретены следующие профессиональные умения:

- В рамках практики удачными были следующие виды работ:

- В ходе практики я столкнулась(ся) с проблемами:

- Выводы, предложения и рекомендации по организации практики:

Обучающийся _____ / _____
ФИО подпись

Дата

Руководитель практики
от Университета _____ ФИО
подпись