Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2023 13:57:04
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

УТВЕРЖДЕН
на заседании Ученого совета
«29» мая 2023 г., протокол № 10
Заведующий кафедрой
_____М.В. Василиженко
(подпись)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Специальность:
43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника:
Специалист по туризму

Профиль профессионального образования:
Социально-экономический

Уровень образования, необходимый для приема на обучение по образовательной программе:
Основное общее образование

Форма обучения:
Очная

Срок освоения программы:
2 год 10 месяцев

Год набора:
2021

Челябинск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств 3

1.1. Область применения 3

1.2. Планируемые результаты освоения компетенций ..**Ошибка! Закладка не определена.**

1.3. Показатели оценки результатов обучения 7

2. Задания для контроля и оценки результатов освоения практического опыта, умений и усвоения знаний.....9

3. Критерии оценивания.....11

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций при прохождении учебной практики основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) по специальности 43.02.10 Туризм

Общие компетенции (ОК)

Код	Содержание компетенций
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимую для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнениязадания
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК)

Вид профессиональной деятельности	Код	Содержание компетенций
1. Предоставление турагентских услуг	ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
	ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах
	ПК1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению турпродукта
	ПК1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
	ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)

	ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки
	ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчётности
2. Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
	ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
	ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
	ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте
	ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
	ПК 2.6.	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
3. Предоставление туроператорских услуг	ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
	ПК 3.2	Формировать туристский продукт
	ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта
	ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта
4. Управление функциональным подразделением организации	ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения
	ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
	ПК 4.3.	Оформлять отчетно-планирующую документацию
	ПК 4.4.	Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы

1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы учебноц практики учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

Код компетенций	Содержание компетенции	Планируемые результаты освоения компетенций
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии	*уметь:* − ориентироваться в наиболее общих проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования гражданина и будущего специалиста;
		знать:

		− основные направления развития будущего специалиста в профессиональной среде; − основные процессы развития будущего специалиста в осуществлении учебной деятельности;
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	*уметь:* - охватывать индивидуально отработанные стратегии, средства и приемы выполнения различных задач в учебной деятельности;
		знать: - основные условия организации и осуществления учебной деятельности на всех уровнях образования;
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	*уметь:* - применять полученные знания при решении стандартных и нестандартных ситуаций в учебной деятельности;
		знать: - основные этапы и средства принятия решений в экстремальных ситуациях образовательной среды; - основные подходы к решению нестандартных ситуаций; - различные методы сбора и обработки информации, необходимой для принятия решений в целях повышения эффективности в образовательной деятельности;
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование и информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	*уметь:* - использовать информационно-поисковые системы в области естественных наук;
		знать: - особенности развития и распространения информации в информационно-поисковой системе; - классификацию поисковой системы;
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	*уметь:* - использовать средства и механизмы информационно-коммуникационных технологий для эффективности профессионального и личностного развития;
		знать: - основные цели и методы информационного поиска с использованием автоматизированной информационно-поисковой системы в образовательной среде; - технологии поиска информации для реализации информационных потребностей в решении задач основной деятельности;

ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	*уметь:* - применять основные правила работы в коллективе и в команде в условиях учебной деятельности;
		знать: - ряд важных условий для развития успешной командной работы;
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	*уметь:* - участвовать в обсуждении результатов выполненных заданий членов команды;
		знать: - границы и меры ответственности в работе с членами команды;
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	*уметь:* - самостоятельно работать с разноплановыми источниками и научной литературой; - планировать реализацию поставленной цели; - анализировать результаты деятельности;
		знать: - методы самоорганизации и самообразования; - навыки планирования, организации и контроля своей учебной деятельности;
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	*уметь:* - находить источники информации с помощью инновационных технологий в соответствии с основной деятельностью;
		знать: - примеры эффективности использования инновационных технологий в профессиональной деятельности;
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	*иметь практический опыт:* - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
		уметь: - выявлять, анализировать и формировать запросы потребителей, прогнозировать возможности их реализации; - определять и анализировать потребности заказчика; - выбирать оптимальный туристский продукт;
		знать: - состояние и перспективы развития рынка туризма;
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	*иметь практический опыт:* -проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации

		турпродукта;
		уметь: - организовывать и осуществлять информирование потребителей о туристских продуктах; - осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); - разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; - представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
		знать: - правила информирования потребителей о туристских продуктах; - требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; - различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
ПК1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению турпродукта	*иметь практический опыт:* - взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
		уметь: - 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;
		знать: - требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и

		законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; - методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологии использования базы данных; - статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; - основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
ПК1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	*иметь практический опыт:* - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
		уметь: - калькулировать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя; - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
		знать: - основные статьи калькуляции стоимости турпакета; - характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)	*иметь практический опыт:* - оформления турпакета;
		уметь: - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
		знать: - правила оформления деловой документации;
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки	*иметь практический опыт:* - оказания визовой поддержки потребителю;
		уметь: - 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;
		знать: - перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; - требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчётности	*иметь практический опыт:* - оформления документации строгой отчетности;
		уметь: - осуществлять оформление документов строгой отчетности; - оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; - приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; - принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
		знать: - основные формы документов строгой отчетности и правила их оформления; - правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	*иметь практический опыт;* - оценки готовности группы к турпоездке;
		уметь: - проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; - определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; - проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
		знать: - основы организации туристской деятельности; - правила организации туристских поездок, экскурсий; - требования к организации и специфику

		спортивно-туристских походов различной категории сложности;
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	*иметь практический опыт;* - проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
		уметь: - проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; - использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
		знать: - правила проведения инструктажа туристской группы;
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	*иметь практический опыт;* - сопровождения туристов на маршруте; - организации досуга туристов;
		уметь: - организовывать движение группы по маршруту; - организовывать досуг туристов;
		знать: - основы анимационной деятельности; - правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	*иметь практический опыт;* - обеспечения безопасности туристов на маршруте;
		уметь: - эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; - взаимодействовать со службами быстрого реагирования; - проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; - проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; - контролировать наличие туристов; - обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
		знать: - правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; - инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;

		правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; правила оказания первой медицинской помощи; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	*иметь практический опыт;* - контроля качества предоставляемых туристу услуг;
		уметь: - контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; - контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; - оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
		знать: - основные этапы и требования к процессу контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной; - основную нормативную документацию по регламентации и обеспечению качества обслуживания туристов принимающей стороной; - стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	*иметь практический опыт;* - составления отчёта по итогам туристской поездки;
		уметь: - оформлять отчёт о туристской поездке;
		знать: - правила составления отчётов по итогам туристской поездки;
ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	*иметь практический опыт:* - проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
		уметь: - осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; - проводить анализ деятельности других туркомпаний; - работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;

		- обрабатывать информацию и анализировать результаты; - налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; - работать с информационными и справочными материалами;
		знать: - виды рекламного продукта; - правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; - способы обработки статистических данных; методы работы с базами данных; - методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; - планирование программ турпоездок; - основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
ПК 3.2.	Формировать туристский продукт	*иметь практический опыт:* - планирования программ турпоездок, - составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг;
		уметь: - составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; - составлять турпакеты с использованием иностранного языка; - оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; - оформлять страховые полисы; вести документооборот с использованием информационных технологий; - анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
		знать: - основные правила и методику составления программ туров; - правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; - способы устранения проблем, возникающих во время тура;

ПК 3.3.	Рассчитывать стоимость туристского продукта	*иметь практический опыт:* - расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
		уметь: - рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
		знать: - методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	*иметь практический опыт:* - взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; - работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; планирования рекламной кампании, - проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;
		уметь: - работать с агентскими договорами; использовать каталоги и ценовые приложения; - консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; - работать с заявками на бронирование туруслуг; - предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; - использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; - использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;
		знать: - методику создания агентской сети и содержание агентских договоров; - основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; правила бронирования туруслуг; - методику организации рекламных туров; правила расчетов с турагентами и способы их поощрения; - технику проведения рекламной кампании; методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; - техники эффективного делового общения,

		протокол и этикет; - специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения	*иметь практический опыт:* - составления плана работы подразделения; проведения инструктажа работников;
		уметь: - составлять план работы подразделения;
		знать: - значение планирования как функции управления; - виды планирования и приёмы эффективного планирования;
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	*иметь практический опыт:* - сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; - контроля качества работы персонала; - проведения презентаций;
		уметь: - собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; - использовать различные методы принятия решений; - организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; - работать в команде и осуществлять лидерские функции; - осуществлять эффективное общение; - проводить инструктаж работников; - контролировать качество работы персонала; - контролировать технические и санитарные условия в офисе; - управлять конфликтами; - работать и организовывать работу с офисной техникой; - проводить презентации;
		знать: - методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений; - эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме; - правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; - приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; - методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; - принципы эффективного контроля; - методику проведения презентаций;

ПК 4.3.	Оформлять отчетно-планирующую документацию	*иметь практический опыт:* - составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
		уметь: - оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения; - пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
		знать: - Трудовой кодекс Российской Федерации; - организацию отчётности в туризме;
ПК 4.4.	Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы	*иметь практический опыт:* - расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);
		уметь: - рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); - собирать информацию о качестве работы подразделения; - оценивать и анализировать качество работы подразделения; - разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; - внедрять инновационные методы работы;
		знать: - основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; - основные показатели качества работы подразделения; - методы по сбору информации о качестве работы подразделения; - методы совершенствования работы подразделения; - инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

1.3. Показатели оценки результатов обучения при прохождении учебной практики

Содержание производственной практики (по профилю специальности)	**Результаты обучения (ОК, ПК)**	**Вид контроля**	**Наименование оценочного средства / форма контроля**
4 семестр			
ПМ.01 Предоставление турагентских услуг			
Введение. Ознакомление с целями и задачами практики.	ОК 1 - 9, ПК 1.1 - 1.7	Текущий	Выполнение индивидуального задания

Знакомство с предприятием. Охрана труда и техники безопасности.			
Туристский продукт	ОК 1 - 9, ПК 1.1 - 1.7	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Каналы продвижения и методы стимулирования продаж туристского продукта	ОК 1 - 9, ПК 1.1 - 1.7	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Взаимодействие с клиентом при продаже туристского продукта	ОК 1 - 9, ПК 1.1 - 1.7	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Подготовка отчета.	ОК 1 - 9, ПК 1.1 - 1.7	Промежуточный	Дифференцированный зачет (защита отчета)
ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов			
Организация сопровождения и безопасность туристов	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6.	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Контроль качества и отчетная документация туристских услуг	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6.	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Подготовка отчета.	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6.	Промежуточный	Дифференцированный зачет (защита отчета)
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг			
Маркетинговые технологии предоставления туристских услуг.	ОК 1-9 ПК 3.1-3.4.	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Конкурентная среда туристского предприятия.	ОК 1-9 ПК 3.1-3.4.	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Подготовка отчета.	ОК 1-9 ПК 3.1-3.4.	Промежуточный	Дифференцированный зачет (защита отчета)
ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации			
Характеристика туристского предприятия – базы практики	ОК 1-9 ПК 4.1-4.4.	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Анализ требований к персоналу туристского предприятия	ОК 1-9 ПК 4.1-4.4.	Текущий	Выполнение индивидуального задания

			Ведение дневника Составление отчета
Защита отчета.	ОК 1-9 ПК 4.1-4.4.	Промежуточный	Дифференцированный зачет (защита отчета)

Система контроля и оценки результатов освоения практического опыта, умений и усвоения знаний

В соответствии с учебным планом предусмотрен текущий контроль во время прохождения практики и промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета с выставлением итоговой оценки.

2. Задания для контроля и оценки результатов освоения практического опыта, умений и усвоения знаний

Индивидуальное задание для текущего контроля

1. Характеристика организации:

1) характеристика организации: название (юридическое и фактическое), дата основания (сколько лет работает на рынке), основные направления деятельности и оказываемых услуг, виды услуг, предоставляемые предприятием;

2) организационная структура управления (ОСУ) предприятием: схема (фактическая, а не скачанная из Интернета), тип организационной структуры, ее обоснование с учетом специфики организации (почему данный тип оргструктуры наиболее подходит для данного предприятия), краткая характеристика структурных элементов (подразделений или отдельных должностей) и их функций, достоинства и недостатки ОСУ;

3) изучение организационно-правовых документов, регламентирующих деятельность предприятия (положение об отделе, структурном подразделении, устав, краткосрочные и перспективные планы работы, должностные обязанности сотрудников и т.д.).

Таблица 1 - Организационно-правовые документы, регламентирующие деятельность предприятия

Тип документа	Содержание	Функции (назначение)

4) Ознакомление с техникой безопасности на предприятии.

Таблица 2 - Ознакомление с техникой безопасности на предприятии

Этап ознакомления	Форма предоставления информации	Фиксация выполнения

2. Анализ требований к персоналу туристского предприятия

1) основные квалификационные требования, предъявляемые к должности сотрудников подразделения – составляется профиль специальности (кадровой позиции), которую занимает практикант.

Таблица 3 - Профиль специальности

Требования к кадровой позиции	Характеристика
1. Пол	
2. Возраст	
3. Физические данные (рост, вес, и др.)	
4. Уровень здоровья	
5. Внешние данные	
6. Образование	
7. Владение иностранными языками	
8. Профессионально значимые личностные качества	

9. Профессиональные умения и навыки	
…	

2) описание обязанностей в работе подразделения, характеристика своей должности – приводится должностная инструкция по которой работал практикант, указывается, было ли проведено ознакомление с должностными обязанностями, кто проводил данную процедуру, в какой форме это осуществлялось, на какие основные моменты советовали обратить внимание.

3) график работы практиканта; обосновывается, в связи с чем график работы подразделения и практиканта именно такой;

3. Предоставление турагентских услуг

1) описание туристских продуктов – дается в произвольной форме, предполагает четкое выделение типов туристских продуктов, может быть представлено в виде схемы или таблицы с пояснениями;

2) анализ структуры одного из туристских продуктов по выбору практиканта;

Таблица 5 – Структура туристского продукта

Структурный элемент туристского продукта	Описание элемента

3) характеристика каналов и методов продвижения туристских продуктов разных типов;

Таблица 6 - Каналы и методы продвижения туристских продуктов разных типов

Тип туристского продукта	Канал(ы) продвижения	Методы продвижения
		Рекламные: Нерекламные: Нетрадиционные: Стимулирование продаж:

4) классификация клиентов туристского предприятия;

Таблица 7 - Классификация клиентов туристского предприятия

Модель (тип) классификации туристов:		
Тип туриста	Подробная характеристика	Потребительские предпочтения в организации – базе практики

5) этапы продажи туристского продукта и специфика взаимодействия с клиентом на разных этапах с учетом возражений (на примере одного турпродукта по выбору практиканта).

Таблица 8 - Этапы продажи туристского продукта

Этап продажи туристского продукта	Особенности взаимодействия с клиентом	Типичные возражения и методы работы с ними
		Возражения: Методы работы с возражениями:

4. Предоставление услуг по сопровождению туристов

1) анализ организации сопровождения и безопасности туристов на примере одного маршрута;

2) анализ основных услуг при организации и сопровождении туристов на выбранном маршруте маршрута;

3) рассмотрение основных процедур и документов по контролю качества в рамках анализируемого маршрута.

Таблица 9 – Услуги по сопровождению туристов и контроль их качества

Организация сопровождения туристов на маршруте (составляющие процесса)	Методы/процедуры обеспечения безопасности на маршруте	Основные услуги	Процедуры и документы по контролю качества

5. Предоставление туроператорских услуг

1) описать схему структуры службы маркетинга туристского предприятия – базы практики, определить ее тип, описать функциональные обязанности структурных элементов.

2) выделить концепцию(и) маркетинга, применяемые на анализируемом предприятии, аргументировать ответ;

3) провести сравнительный качественный и количественный анализ конкурентов предприятия – базы практики, построить многоугольник конкурентоспособности, выделить конкурентные преимущества и недостатки организации.

Требования к ведению дневника по учебной практике

Дневник по учебной практике является документом, по которому обучающийся подтверждает выполнение программы учебной практики. Записи в дневнике должны вестись согласно логике выполнения работ.

Дневник по учебной практике (далее – Дневник) должен быть написан логически последовательно, литературным языком. Не должны употребляться сложно построенные предложения и чрезмерно краткие лаконичные фразы, слабо между собой связанные, допускающие двойные толкования и т. д.

Дневник просматривает руководитель практики.

Дневник прилагается к отчету по практике и сдается для проверки руководителю практики от образовательной организации.

Требования к составлению отчета по учебной практике

Отчет по учебной практике является основным документом обучающегося, отражающим, выполненную им, во время практики, работу. Отчет по учебной практике (далее – Отчет) составляется индивидуально каждым обучающимся.

В отчете должны быть отражены сведения, полученные обучающимся на экскурсиях, даны элементы технического анализа и критики с точки зрения безопасности отдельных участков производственного процесса. Отчет обучающегося о практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстрированный материалы. Рекомендуется следующий порядок размещения материала в отчете:

— *Титульный лист* - это первая (заглавная) страница работы, на нем необходимо указать наименование вида практики;

— *Содержание* - перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц;

— *Введение* - содержит цели и задачи прохождения учебной практики. Здесь же следует аргументировать актуальность учебной практики и указать, какие нормативно-правовые документы использовались. Объём введения не превышает 1-2-х страниц;

— *Основная часть* - в данном разделе обучающийся даёт подробный отчёт о выполнении индивидуального задания и описывает изученные и отработанные вопросы, предложенные в программе учебной практики.

— *Заключение* - раздел отчёта, в котором обучающийся высказывает своё мнение об эффективности учебной практики в целом, социальной значимости своей будущей специальности. На основе изученного практического материала во время учебной практики обучающемуся следует выявить как положительные, так и отрицательные стороны деятельности базы практики, а также предложить мероприятия по устранению выявленных недостатков и дальнейшему совершенствованию работы. Формулировать их нужно кратко и чётко.

— *Список использованных источников* - начинается с перечня нормативно - правовых документов. За ними располагаются методические и учебные пособия, периодические издания, адреса веб-сайтов. Все источники перечисляются в алфавитном порядке, иностранные материалы следуют после русских. Минимальное количество источников - 5;

— *Приложения* - раздел, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии и т.д., по перечню приложений, указанному в программе учебной практики.

При написании отчёта изученный материал должен быть изложен своими словами, без дословного заимствования из учебников и других литературных источников.

Требования к защите отчета по учебной практике

По окончании срока учебной практики отчет сдается на проверку руководителю практики от образовательной организации. Защита отчета предполагает получение дифференцированной оценки, принимая во внимание качество отчета и устный ответы обучающегося на вопросы по прохождению и результатам учебной практики.

Обучающийся, не выполнивший программу учебной практики и получившей отрицательную оценку при защите отчета, направляется на практику повторно или отчисляется из института как имеющий академическую задолженность.

Процедура проведения защиты отчета по учебной практике формируется руководителем практики, перечисляются документы необходимые для допуска обучающегося к защите отчета и указываются сроки сдачи.

3. Критерии оценивания

Критерии оценивания индивидуального задания на учебной практике:

Оценка «Отлично»:

- Индивидуальное задание выполнено в полном объеме,
- студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению

Оценка «Хорошо»:

- Индивидуальное задание выполнено в полном объеме,
- имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала

Оценка «Удовлетворительно»:

- Задание в целом выполнено,
- однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания,
- имеются замечания по оформлению собранного материала

Оценка «Неудовлетворительно»:

- Задание выполнено лишь частично,
- Имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала

Критерии оценивания отчета на учебную практику

Оценка «Отлично»:

- оформление и содержание отчета по учебной практике (в полном объеме соответствует требованиям, предъявляемым образовательной организацией;

- отражены цели и задачи программы учебной практики.
- не нарушены сроки сдачи отчета по учебной практике.
- точность и обоснованность выводов в отчете по учебной практике соответствует.
- представлена положительная характеристика от руководителя практики.

Оценка «Хорошо»

- оформление и содержание отчета по учебной практике соответствует требованиям, предъявляемым в образовательной организации.
- отражены цели и задачи программы учебной практики
- не нарушены сроки сдачи отчета по учебной практике.
- точность и обоснованность выводов в отчете соответствует.
- представлена положительная характеристика от руководителя практики.

Оценка «Удовлетворительно»

- оформление и содержание отчета по учебной практике соответствует требованиям, предъявляемым в образовательной организации, прослеживается небрежность.
- отражены цели и задачи программы учебной практики не полностью.
- нарушены сроки сдачи отчета по учебной практике.
- точность и обоснованность выводов в отчете частично соответствует.
- представлена положительная характеристика от руководителя практики.

Оценка «Неудовлетворительно»

- оформление и содержание отчета по учебной практике не полностью соответствует требованиям, предъявляемым в образовательной организации.
- не отражены цели и задачи программы учебной практики.
- нарушены сроки сдачи отчета по учебной практике.
- точность и обоснованность выводов в отчете не соответствует.
- представлена положительная характеристика от руководителя практики с замечаниями.

Критерии оценивания защиты отчета по учебной практике

Оценка «Отлично»:

- обучающийся демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики;
- стилистически грамотно, логически правильно излагает ответы на вопросы;
- дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам, предусмотренным программой учебной практики.
- Оценка «Хорошо»:
- обучающийся демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии лишь несущественных неточностей в изложении содержания основных и дополнительных ответов;
- владеет необходимой для ответа терминологией;
- недостаточно полно раскрывает сущность вопроса;
- допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя.

Оценка «Удовлетворительно»:

- обучающийся демонстрирует недостаточно последовательные знания по вопросам программы учебной практики;

- использует специальную терминологию, но могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые обучающийся затрудняется исправить самостоятельно;
- способен самостоятельно, но не глубоко, анализировать материал, раскрывает сущность
- решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя.

Оценка «Неудовлетворительно»:

- обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики;
- не владеет минимально необходимой терминологией;
- допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно.