

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный лингвистический  
университет имени Н.А. Добролюбова»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор

Ж.В. Никонова

23 мая 2024 года

Номер внутривузовской регистрации

Протокол Ученого совета

№13 от 23.05.2024



**Рабочая программа УП.01.01 «Учебная  
практика» профессионального модуля  
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности  
служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Специальность среднего профессионального образования**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Квалификация выпускника**

Специалист по туризму и гостеприимству

**Форма обучения**

очная

Нижний Новгород  
2024

**Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства предназначена для профессиональных образовательных организаций, реализующих программу подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.**

**Организация-разработчик: Колледж НГЛУ**

**Разработали: Федосеева Н.В.**

**Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной цикловой комиссии Колледжа НГЛУ протокол №1 от 28.08.2023г.**

**Председатель  
предметной цикловой  
комиссии Колледжа  
НГЛУ**



**Н.В. Федосеева**

## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

### **1.1. Место учебной практики профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ)**

Учебная практика профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» проводится в НГЛУ под руководством Колледжа НГЛУ.

Сроки проведения – 3 семестр.

#### **1.2 Цели и задачи учебной практики:**

**Цель:** закрепление, углубление и совершенствование приобретенных в процессе обучения знаний и умений, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности на рынке труда.

#### **Задачи:**

- добросовестно выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие в учреждении правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;
- нести ответственность за выполненную работу;
- вести дневник по практике;
- представить на кафедру дневник практики с выполненными заданиями и защитить его.

**Вид профессиональной деятельности:** организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В ходе прохождения практики обучающийся должен

#### **- иметь практический опыт:**

- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;
- составления плана работы подразделения;
- контроля качества работы персонала;
- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).

#### **- уметь:**

- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения; 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;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
- 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:**

- значение планирования как функции управления;

- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчетности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; 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. Трудоемкость освоения программы учебной практики:** в рамках освоения ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» 72 часа (2 недели).

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом **учебной практики** является освоение общих компетенций (ОК)

<b>Код</b>	<b>Наименование результата практики</b>
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 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
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 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Профессиональных компетенций (ПК):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата практики</b>
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

### **3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

#### **3.1 Содержание практики**

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов
Организация и контроль текущей деятельности служб и предприятий туризма и гостеприимства	Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства  Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ  1.1. Прохождение инструктажа по технике безопасности; 1.2. Соблюдение правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей и туристов; 1.3. Соблюдение требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; 1.4. Ознакомление с должностными обязанностями и правами; 1.5. Ознакомление с требованиями по организации рабочего места; 1.6. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ  МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения	24

	Тема 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		
	<p>Осуществление делопроизводства и документооборота;</p> <p>Составление деловых документов;</p> <p>Составление организационных и распорядительных документов;</p> <p>Создание отчетов.</p>	<p>1.1 Осуществление делопроизводства и документооборота в сфере туризма и гостеприимства (устав и локальные нормативно-правовые акты предприятия сферы туризма и гостеприимства)</p> <p>1.2 Анализ требований к составлению и оформлению деловых документов.</p> <p>Классификация и структура организационно-распорядительных документов.</p> <p>1.3 Составление организационных и распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>1.4 Анализ видов информационно-справочных документов</p> <p>1.5 Составление информационно-справочных документов</p> <p>1.6 Составление и оформление штатного расписания и организационной структуры предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>1.7 Составление и оформление должностных инструкций сотрудников предприятия туризма и гостеприимства.</p> <p>1.8 Создание отчетов о деятельности предприятия туризма и гостеприимства</p>	<p>МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства</p>
	Тема 3. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		
	<p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p>	<p>1.1 Составление алгоритма организации и подготовки процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги</p> <p>1.2 Составление диалогов между клиентами и</p>	<p>МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства</p> <p>МДК.01.04</p>

	<p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет</p>	<p>сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов</p> <p>1.3 Составление алгоритмов и правил работы: рекламации, жалобы, претензии в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>1.4 Составление алгоритма подготовки к обслуживанию и приему клиентов</p> <p>1.5 Разбор и анализ решения различных ситуаций при расчете с клиентами</p> <p>1.6 Отработка навыков владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>	<p>Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</p>	
--	---	---	---	--

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

- программа учебной практики;
- договор об организации практики;
- предписание на практику;
- индивидуальное задание;
- дневник практики;
- аттестационный лист;
- характеристика работы обучающегося;
- отчет по практике.

### **4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики**

По итогам прохождения учебной практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

*Структура отчета по практике:*

1. Титульный лист (см. приложение А);
2. Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);
3. Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);
4. Список использованных источников.
5. Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.

### **Задания для учебной практики по профессиональному модулю (ПМ.01)**

<b>Наименование разделов, тем</b>	<b>Задания</b>	<b>Формы контроля</b>
<b>Проверяемые результаты обучения ПК 1.1.</b>		
Задание 1.	Побеседовать с руководителем службы предприятий туризма и гостеприимства и определить, какие виды и приемы планирования используются в данной организации (подразделении). Определить период планирования службы предприятий туризма и гостеприимства. Составить план работы службы предприятий туризма и гостеприимства на полгода.	Заполнение дневника Выполнение отчета
<b>Проверяемые результаты обучения: ПК 1.3.</b>		
Задание 1.	Описать технические и санитарные условия офиса службы предприятий туризма и гостеприимства	Заполнение дневника Выполнение отчета
Задание 2.	Представить качественные характеристики персонала: стаж, образование, квалификацию.	
Задание 3.	Описать процедуру инструктажа работников службы предприятий туризма и гостеприимства.	

Задание 4.	Определить форму, систему оплаты труда, социальные льготы работников службы предприятий туризма и гостеприимства.	
Задание 5.	Оценить офис туристской организации на соответствие требованиям к офису ( помещению)	
	туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги, предъявляемые ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.	
Задание 6.	Предложить направления повышения эффективности работы службы предприятий туризма и гостеприимства.	
Проверяемые результаты обучения: ПК 1.3.		
Задание 1.	Перечислить и охарактеризовать основные технические средства (средства оргтехники и вычислительной техники), которые используются в офисе туристской организации. Охарактеризовать правила работы с офисной техникой в туристской организации	Заполнение дневника Выполнение отчета
Задание 2.	Описать программные продукты (программное обеспечение), с помощью которых организовано делопроизводство в туристской организации (подразделении).	
Задание 3.	Представить схему работы с входящими, исходящими и внутренними документами туристской организации (подразделения)	
Задание 4.	Оформите отчет турагентской организации туроператору Описать процесс онлайн-бронирования туристской путевки.	

Отчет оформляется на листах стандартного формата А4 (210 x 297 мм). Каждый лист должен иметь поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см.

Все страницы отчета подлежат нумерации арабскими цифрами в центре нижней части листа (страницы) без точки в конце и без знака №. Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц, но номер его НЕ проставляют, таким образом, номера страниц проставляются со второй страницы.

Межстрочный интервал 1,5 (до 30 строк на странице).

Абзацный отступ («красная строка») должны по всему тексту составлять 1,25 см.

Весь текст отчета должен быть набран в редакторе Microsoft Word одним шрифтом – Times New Roman, кегль (размер) 14 или 12.

Шрифт печати должен быть четким с одинаковой плотностью текста (в редких случаях, при необходимости, допустимо уплотнение шрифта в отдельных словах или строках не более чем на 0,2 пт), черного цвета средней жирности.

Выравнивание текста работы должно быть выполнено «по ширине», т.е. текст должен равномерно распределяться между левым и правым полями страницы. Более подробно правила оформления приведены в приложении Б.

Объем отчета должен быть не менее 12–15 страниц, не считая приложений. Руководитель практики от НГЛУ проверяет отчет и допускает (не допускает) его к защите.

*Оформление списка использованных источников*

Ссылки на источники информации, из которых были заимствованы те или иные фразы, предложения, результаты и прочее, оформляются в виде цифры, заключенной в квадратные скобки (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников), где значение цифры – это порядковый номер соответствующего информационного источника в списке литературы.

Список источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись».

В таблице приведены примеры оформления библиографической записи источника по отдельным их типам.

### Правила и примеры оформления списка источников

<i>Тип источника</i>	<i>Особенности источника</i>	<i>Пример оформления библиографического описания в списке источников</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Книга, учебник, монография	Один автор	<p>Багдасарян В. Э. История туризма: учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.</p> <p>Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с.</p> <p>Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.</p>
	Два-три автора	<p>Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 383 с.</p> <p>Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с.</p>
	4 и более автора	<p>Абабков Ю. Н. Маркетинг в туризме: учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 214 с.</p> <p>Tourism: Principles and Practice / J. Fletcher, A. Fyall, D. Gilbert, S. Wanhill. – NY: Prentice Hall, 2013. – 672 p.</p>
Научные, научно-популярные статьи из серийного (продолжающегося) издания		<p>Жуковская И.Ф., Митяков Д.А., Овчинников А.Ю. Сфера услуг в период пандемии covid-19: рост онлайн-сервиса// Вестник Национальной академии туризма. – 2021. – №1 (57). – С. 9-12.</p> <p>Дерен И.И.. Экономические тенденции в сфере услуг в российской федерации с учетом глобальных факторов// Вестник Национальной академии туризма. – 2020. – №3 (55). – С. 34-38.</p> <p>Косарева Н.В. Ребрендинг – новый путь развития туристской территории на примере Мурманской области// Научный вестник МГИИТ. – 2020. – №1 (63). – С. 25–34.</p>
Статья из сборника материалов (тезисов)		<p>Лукина О.В. Цифровые технологии в экскурсионной деятельности в условиях цифровой трансформации сферы туризма. // сб. мат. XVII Международной научно-практической конференции «Современное состояние и потенциал развития туризма в России». – Омск, 2020. – С. 75–81.</p> <p>Кожушкина И.В. Инструменты государственного регулирования туризма в современных условиях // Сб. мат. Международ. научно- практической конф. «Индустрия туризма и сервиса: известность. Имидж, инвестиции». – М., 2017. – С. 24–28.</p>

Все источники приводятся в алфавитной последовательности по первым буквам фамилии автора (или названия источника, изданного под редакцией или не имеющего прямого указания на автора). В начале приводятся источники на кириллице в обобщенной алфавитной последовательности, после которых следуют источники, изданные на основе латиницы. Ссылки на источники, заимствованные из сети Интернет оформляются как изданные в обычной печатной версии. В описании источников, имеющих и печатную, и электронную версии (на CD-дисках или в сети Интернет) представления, приоритет в списке источников ВКР отдается их печатным версиям. Те же источники, которые имеют только электронное представление, приводятся по фамилии автора и/или названию публикации в общей алфавитной последовательности, и сопровождаются точной и полной адресной ссылкой к данному источнику.

Список литературы и источников оформляется в соответствии с выходными данными в следующем порядке:

- I. Нормативные правовые документы;
  - II. Научная и учебная литература;

III. Периодические издания (газеты, журналы);

IV. Иностранные издания;

V. Ресурсы сети Интернет.

Внутри каждого блока используется алфавитный порядок. Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего наименования.

#### *Приложение к отчету*

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок, который размещается на следующей строке по центру страницы.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: «Приложение А», «Приложение Б» и т.д.).

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна продолжать общую нумерацию страниц основного текста отчета.

Приложения могут предваряться собственной титульной страницей с напечатанным по центру страницы заглавными буквами словом «ПРИЛОЖЕНИЯ». На этой же странице можно привести и список приложений с их названиями – своеобразное содержание данного информационного блока ВКР. В таком случае список приложений может не выноситься в общее содержание работы, размещаемое в ее начале.

Размещаемые в приложениях иллюстрации и таблицы оформляются именно как отдельные приложения, не содержат слов «Рис.» или «Таблица».

Связь основного текста с приложениями осуществляется посредством ссылок, которые употребляются со словом «смотри»; например: (см. приложение А).

### **4.3. Требования к материально-техническому обеспечению:**

Для прохождения студентами учебной практики имеются в наличии: специальные кабинеты, оборудованные мультимедийными средствами обучения; компьютерные классы, где имеется возможность выхода в Интернет; присутствует полный комплект лицензионного обеспечения, необходимый для работы компьютерных программ.

### **4.4. Перечень основной и дополнительной литературы, интернет –ресурсов, необходимых для проведения практики**

#### **4.4.1 Основные источники:**

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21279-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569498>

#### **4.4.2. Дополнительные источники:**

1. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебник для вузов / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07374-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562337>

2. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебник для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562801>

3. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16585-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

#### **4.4.3. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
3. Электронная газета профессионалов туризма [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
4. Энциклопедия для туристов <http://tonkosti.ru>
5. Портал об отдыхе и путешествиях <http://www.turizm.ru>
6. Сайт для туристов и путешественников <http://www.travel.ru>
7. Профессиональный туристический портал <http://www.tourdom.ru>
8. Профессиональный туристический портал <http://www.tourprom.ru>
9. <http://www.rubicon.com> – Энциклопедии. Словари. Справочники.
10. MSWindows 7
11. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
12. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
13. Консультант Плюс
14. Гарант

#### **4.4. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения**

Руководитель практики от структурного подразделения НГЛУ должен иметь опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

Руководителем практики от структурного подразделения НГЛУ может быть педагогический работник, имеющий дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

### **5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета.

#### **Формы и методы контроля**

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы практики, отчет по практике, защита отчета
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выполнение профессиональных заданий в рамках отчета по практике, соблюдение структуры исследования, логики и последовательности изложения материала, соблюдение установленных сроков. Качество выполненных заданий практики.	

Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Качество выполненных заданий практики.	
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Эффективный поиск необходимой информации. Использование различных источников, включая электронные.	
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий.	
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с коллегами, преподавателями и др. окружающими.	
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Ответственность за качество и сроки выполнения заданий.	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельной работы в ходе практики и написании отчета.	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Адаптация к условиям профессиональной деятельности в ходе практики.	
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Демонстрация интереса к будущей профессии.	
<b>Профессиональные компетенции</b>		
Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	Качество выполненных заданий практики. Наличие необходимых приложений	Выполнение программы практики, отчет по практике, защита отчета
Информировать потребителя о туристских продуктах.		
Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.		
Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.		
Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).		

Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	
Оформлять документы строгой отчетности.	

**Критерии оценивания отчета по практике:**

- соответствие содержания отчета требованиям программы практики;
- логичность и последовательность изложения материала;
- актуальность исследованных источников;
- анализ и обобщение информационного материала;
- наличие и обоснованность выводов;
- инициатива и творческий подход при поиске и обработке информации;
- правильность оформления (структурная упорядоченность, ссылки, таблицы и т.д.);
- отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;

**Критерии оценивания защиты отчета по практике:**

- владение терминологией в сфере туризма;
- соблюдение этических норм;
- демонстрировать навыки публичной защиты, аргументировать свою позицию при ответах на поставленные вопросы;
- демонстрировать навыки толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе защиты.

**Шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:**

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Задания выполнены с негрубыми ошибками	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме.
Владение опытом	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и

	навыки. Имели место грубые ошибки.	некоторыми недочетами		недочетов
<b>Мотивация (личностное отношение)</b>	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно	Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества	Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенция в полной мере не сформирована . Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам	Сформированность компетенции и полностью соответствует требованиям . Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный лингвистический университет имени Н.А. Добролюбова»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**  
по дисциплине  
УП.01.01 «Учебная практика»

для обучающихся по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Туроператорские и турагентские услуги

Нижний Новгород 2024

## **Паспорт оценочных средств**

Оценочные средства прилагаются к рабочей программе дисциплины УП.01.01 «Учебная практика» и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценка представляет собой процесс определения степени соответствия реальных достижений обучающегося планируемым результатам обучения.

Оценочные средства используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

### **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования и уровней освоения в процессе ОП СПО**

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего периода изучения дисциплины по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных интерактивных методов обучения.

<b>Код компетенции и Наименование компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции в рамках данной дисциплины (наименование тем)</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь» и уровни освоения компетенции</b>
OK 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Тема 1 Создание туристского предприятия зработка идеи создания туристского предприятия зработка миссии создания туристского предприятия зработка названия туристского предприятия Тема 2 Описание рынка сбыта туристского предприятия зработка SWOT-анализа созданного туристского предприятия Тема 3 Создание плана организации туристского предприятия бор организационно-правовой формы туристского предприятия (описание процедуры регистрации выбранной ОПФ) исание подбора персонала, распределение обязанностей строение организационно</p>	- сдача отчета прохождения практики	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности Владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами</p>

<p>й структуры туристского предприятия</p> <p>Тема 4</p> <p>Формирование организационной документации туристского предприятия</p> <p>зработка устава туристского предприятия</p> <p>зработка штатного расписания туристского предприятия</p> <p>зработка положения об оплате труда туристского предприятия</p> <p>зработка должностной инструкции менеджера по продажам туристского предприятия</p> <p>Тема 5</p> <p>Оформление распорядительной документации туристского предприятия</p> <p>ормление приказа об утверждении штатного расписания туристского предприятия</p> <p>ормление распоряжения о выплате надбавок сотрудникам туристского предприятия</p> <p>ормление решения о назначении на должность</p>	<p>документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><b>Уровень Пороговый</b></p> <p>Слабо (частично) владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><b>Уровень Высокий</b></p> <p>С незначительными ошибками уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><b>Уровень Повышенный</b></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в</p>
--	---

	<p>сотрудника туристского предприятия Тема 6 Оформление документации по личному составу туристского предприятия ормление приказа о приеме на работу туристского предприятия ормление приказа об отпуске сотрудника туристского предприятия ормление приказа об увольнении сотрудника туристского предприятия Тема 7 Оформление информационно- справочной документации туристского предприятия ормление докладной записки о нарушении трудовой дисциплины (прогуле) сотрудника туристского предприятия ормление служебной записки о ремонте или замене технического оборудования туристского предприятия оформление</p>		<p>межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p>
--	--	--	--

	<p>информационного письма о вынужденном снижении заработной платы сотрудников туристского предприятия Тема 8 Разработка документации по коммерческой деятельности туристского предприятия</p> <p>зработка паспорта туристского продукта</p> <p>зработка карты-схемы туристского маршрута</p> <p>ормление договора о реализации туристского продукта</p> <p>ормление туристской путевки</p> <p>ормление проездного билета</p> <p>ормление бланка договора с АТП</p> <p>ормление договора об оказании транспортных услуг</p> <p>ормление акта готовности транспортного средства</p> <p>ормление договора страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение</p>		
--	--	--	--

	вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров 8.10 разработка памятки туристам		
OK 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	<p>Тема 1 Создание туристского предприятия</p> <p>зработка идеи создания туристского предприятия</p> <p>зработка миссии создания туристского предприятия</p> <p>зработка названия туристского предприятия</p> <p>Тема 2 Описание рынка сбыта туристского предприятия</p> <p>зработка SWOT-анализа созданного туристского предприятия</p> <p>Тема 3 Создание плана организации туристского предприятия</p> <p>бор организационно-правовой формы туристского предприятия (описание процедуры регистрации выбранной ОПФ)</p> <p>исание подбора персонала, распределение обязанностей</p> <p>построение</p>	<p>- сдача отчета прохождения практики</p>	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности Владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и</p>

<p>организационно й структуры туристского предприятия</p> <p>Тема 4</p> <p>Формирование организационно й документации туристского предприятия</p> <p>зработка устава туристского предприятия</p> <p>зработка штатного расписания туристского предприятия</p> <p>зработка положения об оплате труда туристского предприятия</p> <p>зработка должностной инструкции менеджера по продажам туристского предприятия</p> <p>Тема 5</p> <p>Оформление распорядительно й документации туристского предприятия</p> <p>ормление приказа об утверждении штатного расписания туристского предприятия</p> <p>ормление распоряжения о выплате надбавок сотрудникам туристского предприятия</p> <p>ормление решения о назначении на</p>		<p>оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><b>Уровень Пороговый</b></p> <p>Слабо (частично) владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><b>Уровень Высокий</b></p> <p>С незначительными ошибками уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><b>Уровень Повышенный</b></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и</p>
---	--	---

<p>должность сотрудника туристского предприятия Тема 6 Оформление документации по личному составу туристского предприятия ормление приказа о приеме на работу туристского предприятия ормление приказа об отпуске сотрудника туристского предприятия ормление приказа об увольнении сотрудника туристского предприятия Тема 7 Оформление информационно- справочной документации туристского предприятия ормление докладной записки о нарушении трудовой дисциплины (прогуле) сотрудника туристского предприятия ормление служебной записки о ремонте или замене технического оборудования туристского предприятия</p>		<p>клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p>
---	--	---

	<p>7.3 оформление информационного письма о вынужденном снижении заработной платы сотрудников туристского предприятия</p> <p>Тема 8 Разработка документации по коммерческой деятельности туристского предприятия</p> <p>зработка паспорта туристского продукта</p> <p>зработка карты-схемы туристского маршрута</p> <p>ормление договора о реализации туристского продукта</p> <p>ормление туриста путевки</p> <p>ормление проездного билета</p> <p>ормление бланка договора с АТП</p> <p>ормление договора об оказании транспортных услуг</p> <p>ормление акта готовности транспортного средства</p> <p>ормление договора страхования гражданской ответственности перевозчика за</p>	
--	--	--

	причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров 8.10 разработка памятки туристам		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	<p>Тема 1 Создание туристского предприятия</p> <p>зработка идеи создания туристского предприятия</p> <p>зработка миссии создания туристского предприятия</p> <p>зработка названия туристского предприятия</p> <p>Тема 2 Описание рынка сбыта туристского предприятия</p> <p>зработка SWOT-анализа созданного туристского предприятия</p> <p>Тема 3 Создание плана организации туристского предприятия</p> <p>бор организационно-правовой формы туристского предприятия (описание процедуры регистрации выбранной ОПФ)</p> <p>исание подбора персонала, распределение обязанностей</p> <p>построение</p>	<p>- сдача отчета прохождения практики</p>	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туриндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туриндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности Владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и</p>

<p>организационно й структуры туристского предприятия</p> <p>Тема 4</p> <p>Формирование организационно й документации туристского предприятия</p> <p>зработка устава туристского предприятия</p> <p>зработка штатного расписания туристского предприятия</p> <p>зработка положения об оплате труда туристского предприятия</p> <p>зработка должностной инструкции менеджера по продажам туристского предприятия</p> <p>Тема 5</p> <p>Оформление распорядительно й документации туристского предприятия</p> <p>ормление приказа об утверждении штатного расписания туристского предприятия</p> <p>ормление распоряжения о выплате надбавок сотрудникам туристского предприятия</p> <p>ормление решения о назначении на</p>		<p>оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><b>Уровень Пороговый</b></p> <p>Слабо (частично) владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><b>Уровень Высокий</b></p> <p>С незначительными ошибками уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><b>Уровень Повышенный</b></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и</p>
---	--	---

<p>должность сотрудника туристского предприятия Тема 6 Оформление документации по личному составу туристского предприятия ормление приказа о приеме на работу туристского предприятия ормление приказа об отпуске сотрудника туристского предприятия ормление приказа об увольнении сотрудника туристского предприятия Тема 7 Оформление информационно- справочной документации туристского предприятия ормление докладной записки о нарушении трудовой дисциплины (прогуле) сотрудника туристского предприятия ормление служебной записки о ремонте или замене технического оборудования туристского предприятия</p>		<p>клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p>
---	--	---

	<p>7.3 оформление информационного письма о вынужденном снижении заработной платы сотрудников туристского предприятия</p> <p>Тема 8 Разработка документации по коммерческой деятельности туристского предприятия</p> <p>зработка паспорта туристского продукта</p> <p>зработка карты-схемы туристского маршрута</p> <p>ормление договора о реализации туристского продукта</p> <p>ормление туриста путевки</p> <p>ормление проездного билета</p> <p>ормление бланка договора с АТП</p> <p>ормление договора об оказании транспортных услуг</p> <p>ормление акта готовности транспортного средства</p> <p>ормление договора страхования гражданской ответственности перевозчика за</p>	
--	--	--

	причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров 8.10 разработка памятки туристам		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<p>Тема 1 Создание туристского предприятия</p> <p>разработка идеи создания туристского предприятия</p> <p>разработка миссии создания туристского предприятия</p> <p>разработка названия туристского предприятия</p> <p>Тема 2 Описание рынка сбыта туристского предприятия</p> <p>разработка SWOT-анализа созданного туристского предприятия</p> <p>Тема 3 Создание плана организации туристского предприятия</p> <p>бор организационно-правовой формы туристского предприятия (описание процедуры регистрации выбранной ОПФ)</p> <p>исание подбора персонала, распределение обязанностей</p> <p>построение</p>	<p>- сдача отчета прохождения практики</p>	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности Владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и</p>

<p>организационно й структуры туристского предприятия</p> <p>Тема 4</p> <p>Формирование организационно й документации туристского предприятия</p> <p>зработка устава туристского предприятия</p> <p>зработка штатного расписания туристского предприятия</p> <p>зработка положения об оплате труда туристского предприятия</p> <p>зработка должностной инструкции менеджера по продажам</p> <p>туристского предприятия</p> <p>Тема 5</p> <p>Оформление распорядительно й документации</p> <p>туристского предприятия</p> <p>ормление приказа об утверждении штатного расписания</p> <p>туристского предприятия</p> <p>ормление распоряжения о выплате надбавок</p> <p>сотрудникам</p> <p>туристского предприятия</p> <p>ормление решения о назначении на</p>		<p>оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и</p>
--	--	---

<p>должность сотрудника туристского предприятия Тема 6 Оформление документации по личному составу туристского предприятия ормление приказа о приеме на работу туристского предприятия ормление приказа об отпуске сотрудника туристского предприятия ормление приказа об увольнении сотрудника туристского предприятия Тема 7 Оформление информационно- справочной документации туристского предприятия ормление докладной записки о нарушении трудовой дисциплины (прогуле) сотрудника туристского предприятия ормление служебной записки о ремонте или замене технического оборудования туристского предприятия</p>		<p>клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p>
---	--	---

	<p>7.3 оформление информационного письма о вынужденном снижении заработной платы сотрудников туристского предприятия</p> <p>Тема 8 Разработка документации по коммерческой деятельности туристского предприятия</p> <p>зработка паспорта туристского продукта</p> <p>зработка карты-схемы туристского маршрута</p> <p>ормление договора о реализации туристского продукта</p> <p>ормление туриста путевки</p> <p>ормление проездного билета</p> <p>ормление бланка договора с АТП</p> <p>ормление договора об оказании транспортных услуг</p> <p>ормление акта готовности транспортного средства</p> <p>ормление договора страхования гражданской ответственности перевозчика за</p>	
--	--	--

	причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров 8.10 разработка памятки туристам		
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	. Тема 1 Создание туристского предприятия зработка идеи создания туристского предприятия зработка миссии создания туристского предприятия зработка названия туристского предприятия Тема 2 Описание рынка сбыта туристского предприятия зработка SWOT-анализа созданного туристского предприятия Тема 3 Создание плана организации туристского предприятия бор организационно-правовой формы туристского предприятия (описание процедуры регистрации выбранной ОПФ) исание подбора персонала, распределение обязанностей	- сдача отчета прохождения практики	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туринастрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туринастрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности Владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и</p>

<p>3.3 построение организационной структуры туристского предприятия Тема 4 Формирование организационной документации туристского предприятия зработка устава туристского предприятия зработка штатного расписания туристского предприятия зработка положения об оплате труда туристского предприятия зработка должностной инструкции менеджера по продажам туристского предприятия Тема 5 Оформление распорядительной документации туристского предприятия оформление приказа об утверждении штатного расписания туристского предприятия оформление распоряжения о выплате надбавок сотрудникам туристского предприятия оформление решения о </p>	<p>оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо (частично) владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными ошибками уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и</p>
---	--

	<p>назначении на должность сотрудника туристского предприятия Тема 6 Оформление документации по личному составу туристского предприятия ормление приказа о приеме на работу туристского предприятия ормление приказа об отпуске сотрудника туристского предприятия ормление приказа об увольнении сотрудника туристского предприятия Тема 7 Оформление информационно- справочной документации туристского предприятия ормление докладной записки о нарушении трудовой дисциплины (прогуле) сотрудника туристского предприятия ормление служебной записки о ремонте или замене технического оборудования туристского</p>		<p>клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p>
--	---	--	---

	<p>предприятия</p> <p>7.3 оформление</p> <p>информационного письма о</p> <p>вынужденном снижении</p> <p>заработной платы</p> <p>сотрудников</p> <p>туристского</p> <p>предприятия Тема</p> <p>8 Разработка</p> <p>документации по</p> <p>коммерческой</p> <p>деятельности</p> <p>туристского</p> <p>предприятия</p> <p>разработка</p> <p>паспорта</p> <p>туристского</p> <p>продукта</p> <p>разработка карты-</p> <p>схемы</p> <p>туристского</p> <p>маршрута</p> <p>формление</p> <p>договора о</p> <p>реализации</p> <p>туристского</p> <p>продукта</p> <p>формление</p> <p>туристской</p> <p>путевки</p> <p>формление</p> <p>проездного</p> <p>билета</p> <p>формление бланка</p> <p>договора с АТП</p> <p>формление</p> <p>договора об</p> <p>оказании</p> <p>транспортных</p> <p>услуг</p> <p>формление акта</p> <p>готовности</p> <p>транспортного</p> <p>средства</p> <p>формление</p> <p>договора</p> <p>страхования</p> <p>гражданской</p> <p>ответственности</p>		
--	--	--	--

	перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров 8.10 разработка памятки туристам		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосберегению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	<p>Тема 1 Создание туристского предприятия</p> <p>зработка идеи создания туристского предприятия</p> <p>зработка миссии создания туристского предприятия</p> <p>зработка названия туристского предприятия</p> <p>Тема 2 Описание рынка сбыта туристского предприятия</p> <p>зработка SWOT-анализа созданного туристского предприятия</p> <p>Тема 3 Создание плана организации туристского предприятия</p> <p>бор организационно-правовой формы туристского предприятия (описание процедуры регистрации выбранной ОПФ)</p> <p>исание подбора персонала, распределение обязанностей</p> <p>построение</p>	<p>- сдача отчета прохождения практики</p>	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туринастрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туринастрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности Владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и</p>

<p>организационно й структуры туристского предприятия</p> <p>Тема 4</p> <p>Формирование организационно й документации туристского предприятия</p> <p>зработка устава туристского предприятия</p> <p>зработка штатного расписания туристского предприятия</p> <p>зработка положения об оплате труда туристского предприятия</p> <p>зработка должностной инструкции менеджера по продажам туристского предприятия</p> <p>Тема 5</p> <p>Оформление распорядительно й документации туристского предприятия</p> <p>ормление приказа об утверждении штатного расписания туристского предприятия</p> <p>ормление распоряжения о выплате надбавок сотрудникам туристского предприятия</p> <p>ормление решения о назначении на</p>		<p>оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><b>Уровень Пороговый</b></p> <p>Слабо (частично) владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><b>Уровень Высокий</b></p> <p>С незначительными ошибками уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><b>Уровень Повышенный</b></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и</p>
---	--	---

<p>должность сотрудника туристского предприятия Тема 6 Оформление документации по личному составу туристского предприятия ормление приказа о приеме на работу туристского предприятия ормление приказа об отпуске сотрудника туристского предприятия ормление приказа об увольнении сотрудника туристского предприятия Тема 7 Оформление информационно- справочной документации туристского предприятия ормление докладной записки о нарушении трудовой дисциплины (прогуле) сотрудника туристского предприятия ормление служебной записки о ремонте или замене технического оборудования туристского предприятия</p>		<p>клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p>
---	--	---

	<p>7.3 оформление информационного письма о вынужденном снижении заработной платы сотрудников туристского предприятия</p> <p>Тема 8 Разработка документации по коммерческой деятельности туристского предприятия</p> <p>зработка паспорта туристского продукта</p> <p>зработка карты-схемы туристского маршрута</p> <p>ормление договора о реализации туристского продукта</p> <p>ормление туриста путевки</p> <p>ормление проездного билета</p> <p>ормление бланка договора с АТП</p> <p>ормление договора об оказании транспортных услуг</p> <p>ормление акта готовности транспортного средства</p> <p>ормление договора страхования гражданской ответственности перевозчика за</p>	
--	--	--

	причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров 8.10 разработка памятки туристам		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Тема 1 Создание туристского предприятия</p> <p>разработка идеи создания туристского предприятия</p> <p>разработка миссии создания туристского предприятия</p> <p>разработка названия туристского предприятия</p> <p>Тема 2 Описание рынка сбыта туристского предприятия</p> <p>разработка SWOT-анализа созданного туристского предприятия</p> <p>Тема 3 Создание плана организации туристского предприятия</p> <p>бор организационно-правовой формы туристского предприятия (описание процедуры регистрации выбранной ОПФ)</p> <p>исание подбора персонала, распределение обязанностей</p> <p>построение</p>	<p>- сдача отчета прохождения практики</p>	<p>Знать</p> <p>Уровень Пороговый</p> <p>Слабо владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туриндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p>Уровень Высокий</p> <p>С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туриндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p>Уровень Повышенный</p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>Владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и</p>

	<p>организационно й структуры туристского предприятия</p> <p>Тема 4</p> <p>Формирование организационно й документации туристского предприятия</p> <p>зработка устава туристского предприятия</p> <p>зработка штатного расписания туристского предприятия</p> <p>зработка положения об оплате труда туристского предприятия</p> <p>зработка должностной инструкции менеджера по продажам туристского предприятия</p> <p>Тема 5</p> <p>Оформление распорядительно й документации туристского предприятия</p> <p>ормление приказа об утверждении штатного расписания туристского предприятия</p> <p>ормление распоряжения о выплате надбавок сотрудникам туристского предприятия</p> <p>ормление решения о назначении на</p>	<p>оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p>Уметь</p> <p><b>Уровень Пороговый</b></p> <p>Слабо (частично) владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><b>Уровень Высокий</b></p> <p>С незначительными ошибками уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><b>Уровень Повышенный</b></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и</p>
--	---	--

<p>должность сотрудника туристского предприятия Тема 6 Оформление документации по личному составу туристского предприятия ормление приказа о приеме на работу туристского предприятия ормление приказа об отпуске сотрудника туристского предприятия ормление приказа об увольнении сотрудника туристского предприятия Тема 7 Оформление информационно- справочной документации туристского предприятия ормление докладной записки о нарушении трудовой дисциплины (прогуле) сотрудника туристского предприятия ормление служебной записки о ремонте или замене технического оборудования туристского предприятия</p>		<p>клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p>
---	--	---

	<p>7.3 оформление информационного письма о вынужденном снижении заработной платы сотрудников туристского предприятия</p> <p>Тема 8 Разработка документации по коммерческой деятельности туристского предприятия</p> <p>зработка паспорта туристского продукта</p> <p>зработка карты-схемы туристского маршрута</p> <p>ормление договора о реализации туристского продукта</p> <p>ормление туриста путевки</p> <p>ормление проездного билета</p> <p>ормление бланка договора с АТП</p> <p>ормление договора об оказании транспортных услуг</p> <p>ормление акта готовности транспортного средства</p> <p>ормление договора страхования гражданской ответственности перевозчика за</p>	
--	--	--

	причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров 8.10 разработка памятки туристам		
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Тема 1 Создание туристского предприятия</p> <p>разработка идеи создания туристского предприятия</p> <p>разработка миссии создания туристского предприятия</p> <p>разработка названия туристского предприятия</p> <p>Тема 2 Описание рынка сбыта туристского предприятия</p> <p>разработка SWOT-анализа созданного туристского предприятия</p> <p>Тема 3 Создание плана организации туристского предприятия</p> <p>бор организационно-правовой формы туристского предприятия (описание процедуры регистрации выбранной ОПФ)</p> <p>исание подбора персонала, распределение обязанностей</p> <p>построение</p>	<p>- сдача отчета прохождения практики</p>	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туринастрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туринастрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности Владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и</p>

	<p>организационно й структуры туристского предприятия</p> <p>Тема 4</p> <p>Формирование организационно й документации туристского предприятия</p> <p>зработка устава туристского предприятия</p> <p>зработка штатного расписания туристского предприятия</p> <p>зработка положения об оплате труда туристского предприятия</p> <p>зработка должностной инструкции менеджера по продажам туристского предприятия</p> <p>Тема 5</p> <p>Оформление распорядительно й документации туристского предприятия</p> <p>ормление приказа об утверждении штатного расписания туристского предприятия</p> <p>ормление распоряжения о выплате надбавок сотрудникам туристского предприятия</p> <p>ормление решения о назначении на</p>	<p>оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и</p>
--	---	---

<p>должность сотрудника туристского предприятия Тема 6 Оформление документации по личному составу туристского предприятия ормление приказа о приеме на работу туристского предприятия ормление приказа об отпуске сотрудника туристского предприятия ормление приказа об увольнении сотрудника туристского предприятия Тема 7 Оформление информационно- справочной документации туристского предприятия ормление докладной записки о нарушении трудовой дисциплины (прогуле) сотрудника туристского предприятия ормление служебной записки о ремонте или замене технического оборудования туристского предприятия</p>		<p>клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p>
---	--	---

	<p>7.3 оформление информационного письма о вынужденном снижении заработной платы сотрудников туристского предприятия</p> <p>Тема 8 Разработка документации по коммерческой деятельности туристского предприятия</p> <p>зработка паспорта туристского продукта</p> <p>зработка карты-схемы туристского маршрута</p> <p>ормление договора о реализации туристского продукта</p> <p>ормление туриста путевки</p> <p>ормление проездного билета</p> <p>ормление бланка договора с АТП</p> <p>ормление договора об оказании транспортных услуг</p> <p>ормление акта готовности транспортного средства</p> <p>ормление договора страхования гражданской ответственности перевозчика за</p>	
--	--	--

	причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров 8.10 разработка памятки туристам		
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Тема 1 Создание туристского предприятия</p> <p>разработка идеи создания туристского предприятия</p> <p>разработка миссии создания туристского предприятия</p> <p>разработка названия туристского предприятия</p> <p>Тема 2 Описание рынка сбыта туристского предприятия</p> <p>разработка SWOT-анализа созданного туристского предприятия</p> <p>Тема 3 Создание плана организации туристского предприятия</p> <p>бор организационно-правовой формы туристского предприятия (описание процедуры регистрации выбранной ОПФ)</p> <p>исание подбора персонала, распределение обязанностей</p> <p>построение</p>	<p>- сдача отчета прохождения практики</p>	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть основами трудового законодательства Российской Федерации, регулирующие права и обязанности сотрудников и работодателей; основами организации, планирования и контроля деятельности сотрудников в сфере туризма и гостеприимства; ассортиментом и характеристиками предлагаемых услуг; программным обеспечением и инструментами, используемых для организации деятельности в туризме и гостеприимстве; основами делопроизводства, включая правила оформления, ведения и хранения документов, регламентирующих текущую деятельность.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть основами трудового законодательства Российской Федерации, регулирующие права и обязанности сотрудников и работодателей; основами организации, планирования и контроля деятельности сотрудников в сфере туризма и гостеприимства; ассортиментом и характеристиками предлагаемых услуг; программным обеспечением и инструментами, используемых для организации деятельности в туризме и гостеприимстве; основами делопроизводства, включая правила оформления, ведения и хранения документов, регламентирующих текущую деятельность.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности владеть основами трудового</p>

	<p>организационно й структуры туристского предприятия</p> <p>Тема 4</p> <p>Формирование организационно й документации туристского предприятия</p> <p>зработка устава туристского предприятия</p> <p>зработка штатного расписания туристского предприятия</p> <p>зработка положения об оплате труда туристского предприятия</p> <p>зработка должностной инструкции менеджера по продажам</p> <p>туристского предприятия</p> <p>Тема 5</p> <p>Оформление распорядительно й документации</p> <p>туристского предприятия</p> <p>ормление приказа об утверждении штатного расписания</p> <p>туристского предприятия</p> <p>ормление распоряжения о выплате надбавок</p> <p>сотрудникам</p> <p>туристского предприятия</p> <p>ормление решения о назначении на</p>	<p>законодательства Российской Федерации, регулирующие права и обязанности сотрудников и работодателей; основами организации, планирования и контроля деятельности сотрудников в сфере туризма и гостеприимства; ассортиментом и характеристиками предлагаемых услуг; программным обеспечением и инструментами, используемых для организации деятельности в туризме и гостеприимстве; основами делопроизводства, включая правила оформления, ведения и хранения документов, регламентирующих текущую деятельность.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и другими партнерами для обеспечения эффективной работы службы; организовывать и координировать работу сотрудников в рамках текущей деятельности; использовать основы делопроизводства для оформления и ведения документации, связанной с текущей деятельностью; планировать и контролировать выполнение задач сотрудниками в соответствии с установленными стандартами и требованиями; обеспечивать соблюдение норм трудового законодательства Российской Федерации в процессе организации работы сотрудников.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и другими партнерами для обеспечения эффективной работы службы; организовывать и координировать работу сотрудников в рамках текущей деятельности; использовать основы делопроизводства для оформления и ведения документации, связанной с текущей деятельностью; планировать и контролировать выполнение задач сотрудниками в соответствии с установленными стандартами и</p>
--	--	--

<p>должность сотрудника туристского предприятия Тема 6 Оформление документации по личному составу туристского предприятия ормление приказа о приеме на работу туристского предприятия ормление приказа об отпуске сотрудника туристского предприятия ормление приказа об увольнении сотрудника туристского предприятия Тема 7 Оформление информационно-справочной документации туристского предприятия ормление докладной записки о нарушении трудовой дисциплины (прогуле) сотрудника туристского предприятия ормление служебной записи о ремонте или замене технического оборудования туристского предприятия</p>		<p>требованиями; обеспечивать соблюдение норм трудового законодательства Российской Федерации в процессе организации работы сотрудников.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и другими партнерами для обеспечения эффективной работы служб; организовывать и координировать работу сотрудников в рамках текущей деятельности; использовать основы делопроизводства для оформления и ведения документации, связанной с текущей деятельностью; планировать и контролировать выполнение задач сотрудниками в соответствии с установленными стандартами и требованиями; обеспечивать соблюдение норм трудового законодательства Российской Федерации в процессе организации работы сотрудников.</p>
---	--	--

	<p>7.3 оформление информационного письма о вынужденном снижении заработной платы сотрудников туристского предприятия</p> <p>Тема 8 Разработка документации по коммерческой деятельности туристского предприятия</p> <p>зработка паспорта туристского продукта</p> <p>зработка карты-схемы туристского маршрута</p> <p>ормление договора о реализации туристского продукта</p> <p>ормление туриста путевки</p> <p>ормление проездного билета</p> <p>ормление бланка договора с АТП</p> <p>ормление договора об оказании транспортных услуг</p> <p>ормление акта готовности транспортного средства</p> <p>ормление договора страхования гражданской ответственности перевозчика за</p>	
--	--	--

	причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров 8.10 разработка памятки туристам		
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Тема 1 Создание туристского предприятия</p> <p>разработка идеи создания туристского предприятия</p> <p>разработка миссии создания туристского предприятия</p> <p>разработка названия туристского предприятия</p> <p>Тема 2 Описание рынка сбыта туристского предприятия</p> <p>разработка SWOT-анализа созданного туристского предприятия</p> <p>Тема 3 Создание плана организации туристского предприятия</p> <p>бор организационно-правовой формы туристского предприятия (описание процедуры регистрации выбранной ОПФ)</p> <p>исание подбора персонала, распределение обязанностей</p> <p>построение</p>	<p>- сдача отчета прохождения практики</p>	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо владеть нормативно-правовыми аспектами, требованиями законодательства РФ к документации в сфере туризма и гостеприимства, трудовым правом; видами и реквизитами организационно-распорядительных документов; электронным документооборотом и защитой персональных данных; ассортиментом тур услуг и ихдокументальным сопровождением; программными решениями для контроля качества услуг; стандартами деловой переписки и устных распоряжений; основами конфликтологии при проверках и внутреннем контроле.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовыми аспектами, требованиями законодательства РФ к документации в сфере туризма и гостеприимства, трудовым правом; видами и реквизитами организационно-распорядительных документов; электронным документооборотом и защитой персональных данных; ассортиментом тур услуг и ихдокументальным сопровождением; программными решениями для контроля качества услуг; стандартами деловой переписки и устных распоряжений; основами конфликтологии при проверках и внутреннем контроле.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>Владеть нормативно-правовыми аспектами, требованиями законодательства РФ к документации в</p>

<p>организационно й структуры туристского предприятия</p> <p>Тема 4</p> <p>Формирование организационно й документации туристского предприятия</p> <p>зработка устава туристского предприятия</p> <p>зработка штатного расписания туристского предприятия</p> <p>зработка положения об оплате труда туристского предприятия</p> <p>зработка должностной инструкции менеджера по продажам туристского предприятия</p> <p>Тема 5</p> <p>Оформление распорядительно й документации туристского предприятия</p> <p>ормление приказа об утверждении штатного расписания туристского предприятия</p> <p>ормление распоряжения о выплате надбавок сотрудникам туристского предприятия</p> <p>ормление решения о назначении на</p>		<p>сфере туризма и гостеприимства, трудовым правом; видами и реквизитами организационно-распорядительных документов; электронным документооборотом и защитой персональных данных; ассортиментом туруслуг и ихдокументальным сопровождением; программными решениями для контроля качества услуг; стандартами деловой переписки и устных распоряжений; основами конфликтологии при проверках и внутреннем контроле.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) уметь организовывать документооборот, вести отчетную и распорядительную документацию; систематизировать и архивировать документы для оперативного доступа; фиксировать результаты работы сотрудников в установленных формах документов; взаимодействовать с отделами для корректировки рабочих процессов; работать с программами учета и управления; составлять служебные письма, уведомления, протоколы совещаний; регулировать конфликтные ситуации с опорой на документальные свидетельства.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь организовывать документооборот, вести отчетную и распорядительную документацию; систематизировать и архивировать документы для оперативного доступа; фиксировать результаты работы сотрудников в установленных формах документов; взаимодействовать с отделами для корректировки рабочих процессов; работать с программами учета и управления; составлять служебные письма, уведомления, протоколы совещаний; регулировать конфликтные ситуации с опорой на документальные свидетельства.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь организовывать</p>
---	--	--

<p>должность сотрудника туристского предприятия Тема 6 Оформление документации по личному составу туристского предприятия ормление приказа о приеме на работу туристского предприятия ормление приказа об отпуске сотрудника туристского предприятия ормление приказа об увольнении сотрудника туристского предприятия Тема 7 Оформление информационно-справочной документации туристского предприятия ормление докладной записки о нарушении трудовой дисциплины (прогуле) сотрудника туристского предприятия ормление служебной записи о ремонте или замене технического оборудования туристского предприятия</p>		<p>документооборот, вести отчетную и распорядительную документацию; систематизировать и архивировать документы для оперативного доступа; фиксировать результаты работы сотрудников в установленных формах документов; взаимодействовать с отделами для корректировки рабочих процессов; работать с программами учета и управления; составлять служебные письма, уведомления, протоколы совещаний; регулировать конфликтные ситуации с опорой на документальные свидетельства.</p>
---	--	---

	<p>7.3 оформление информационного письма о вынужденном снижении заработной платы сотрудников туристского предприятия</p> <p>Тема 8 Разработка документации по коммерческой деятельности туристского предприятия</p> <p>зработка паспорта туристского продукта</p> <p>зработка карты-схемы туристского маршрута</p> <p>ормление договора о реализации туристского продукта</p> <p>ормление туриста путевки</p> <p>ормление проездного билета</p> <p>ормление бланка договора с АТП</p> <p>ормление договора об оказании транспортных услуг</p> <p>ормление акта готовности транспортного средства</p> <p>ормление договора страхования гражданской ответственности перевозчика за</p>	
--	--	--

	причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров 8.10 разработка памятки туристам		
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	<p>Тема 1 Создание туристского предприятия</p> <p>разработка идеи создания туристского предприятия</p> <p>разработка миссии создания туристского предприятия</p> <p>разработка названия туристского предприятия</p> <p>Тема 2 Описание рынка сбыта туристского предприятия</p> <p>разработка SWOT-анализа созданного туристского предприятия</p> <p>Тема 3 Создание плана организации туристского предприятия</p> <p>борьба организационно-правовой формы туристского предприятия (описание процедуры регистрации выбранной ОПФ)</p> <p>исздание подбора персонала, распределение обязанностей</p> <p>построение</p>	<p>- сдача отчета прохождения практики</p>	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть нормативно-правовой базой; законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства; основами налогового и бухгалтерского учета при оформлении платежей; правилами оформления первичных финансовых документов; требованиями к электронному документообороту; ценообразованием на туристские услуги и дополнительные сервисы; ассортиментом услуг и их стоимостные характеристики; современными системами автоматизации расчетов в турииндустрии; правилами взаимодействия с клиентами при возникновении спорных ситуаций.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовой базой; законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства; основами налогового и бухгалтерского учета при оформлении платежей; правилами оформления первичных финансовых документов; требованиями к электронному документообороту; ценообразованием на туристские услуги и дополнительные сервисы; ассортиментом услуг и их стоимостные характеристики; современными системами автоматизации расчетов в турииндустрии; правилами взаимодействия с клиентами при возникновении спорных ситуаций.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности Владеть нормативно-правовой базой; законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства; основами налогового и бухгалтерского учета при оформлении платежей; правилами оформления</p>

	<p>организационно й структуры туристского предприятия</p> <p>Тема 4</p> <p>Формирование организационно й документации туристского предприятия</p> <p>зработка устава туристского предприятия</p> <p>зработка штатного расписания туристского предприятия</p> <p>зработка положения об оплате труда туристского предприятия</p> <p>зработка должностной инструкции менеджера по продажам туристского предприятия</p> <p>Тема 5</p> <p>Оформление распорядительно й документации туристского предприятия</p> <p>ормление приказа об утверждении штатного расписания туристского предприятия</p> <p>ормление распоряжения о выплате надбавок сотрудникам туристского предприятия</p> <p>ормление решения о назначении на</p>	<p>первичных финансовых документов; требованиями к электронному документообороту; ценообразованием на туристские услуги и дополнительные сервисы; ассортиментом услуг и их стоимостные характеристики; современными системами автоматизации расчетов в турииндустрии; правилами взаимодействия с клиентами при возникновении спорных ситуаций.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) уметь оформлять финансовые документы; составление договоров, счетов, актов выполненных работ, кассовых документов; проверять правильность заполнения платежных документов; использовать программное обеспечение для учета расчетов; формировать отчет по проведенным платежам; консультировать потребителей по условиям оплаты; оформлять возвраты и корректировки платежей в соответствии с нормативными документами; систематизировать и хранить финансовую документацию; своевременно обновлять данные о платежах.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь оформлять финансовые документы; составление договоров, счетов, актов выполненных работ, кассовых документов; проверять правильность заполнения платежных документов; использовать программное обеспечение для учета расчетов; формировать отчет по проведенным платежам; консультировать потребителей по условиям оплаты; оформлять возвраты и корректировки платежей в соответствии с нормативными документами; систематизировать и хранить финансовую документацию; своевременно обновлять данные о платежах.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь оформлять финансовые</p>
--	---	---

<p>должность сотрудника туристского предприятия Тема 6 Оформление документации по личному составу туристского предприятия ормление приказа о приеме на работу туристского предприятия ормление приказа об отпуске сотрудника туристского предприятия ормление приказа об увольнении сотрудника туристского предприятия Тема 7 Оформление информационно-справочной документации туристского предприятия ормление докладной записки о нарушении трудовой дисциплины (прогуле) сотрудника туристского предприятия ормление служебной записи о ремонте или замене технического оборудования туристского предприятия</p>		<p>документы; составление договоров, счетов, актов выполненных работ, кассовых документов; проверять правильность заполнения платежных документов; использовать программное обеспечение для учета расчетов; формировать отчет по проведенным платежам; консультировать потребителей по условиям оплаты; оформлять возвраты и корректировки платежей в соответствии с нормативными документами; систематизировать и хранить финансовую документацию; своевременно обновлять данные о платежах.</p>
---	--	---

	<p>7.3 оформление информационного письма о вынужденном снижении заработной платы сотрудников туристского предприятия</p> <p>Тема 8 Разработка документации по коммерческой деятельности туристского предприятия</p> <p>зработка паспорта туристского продукта</p> <p>зработка карты-схемы туристского маршрута</p> <p>ормление договора о реализации туристского продукта</p> <p>ормление туриста путевки</p> <p>ормление проездного билета</p> <p>ормление бланка договора с АТП</p> <p>ормление договора об оказании транспортных услуг</p> <p>ормление акта готовности транспортного средства</p> <p>ормление договора страхования гражданской ответственности перевозчика за</p>	
--	--	--

	причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров 8.10 разработка памятки туристам		
--	--	--	--

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания**

Учет и оценка знаний, умений и уровня сформированности компетенций у обучающихся осуществляется в два этапа:

этап: проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине, представляющей проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляющую на протяжении семестра.

К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующая с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность оценки успеваемости обучающегося. При текущем контроле успеваемости акцент делается на установлении подробной, реальной картины достижений и успешности усвоения учебной программы на данный момент времени.

Срок выполнения задания устанавливается по расписанию занятий. Обучающимся, пропустившим учебное занятие в форме лекции выдается дополнительное задание – например:

1. представить отчет о прохождении учебной практики

Обучающимся, пропустившим учебное занятие в форме практики выдается дополнительное задание – например:

1. представить отчет о прохождении учебной практики

Подведение итогов текущего контроля проводится по графику и результаты оценки успеваемости заносятся в ведомость и в электронное портфолио обучающегося.

этап: проведение промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в конце семестра в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет проводится по расписанию в письменной и устной форме.

Итоговая оценка определяется по результатам текущей аттестации и промежуточной аттестации.

Результаты промежуточной аттестации доводятся до сведения обучающихся в день её проведения. Заносятся в **электронную** экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку.

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по

утвержденному расписанию, должны ликвидировать возникшую академическую задолженность в установленном порядке.

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования, описание шкал оценивания**

В качестве условных уровней сформированности компетентности обучающихся по специальности среднего профессионального образования выделяются следующие:

1. Допороговой уровень;
2. Пороговый уровень;
3. Высокий уровень;
4. Повышенный уровень.

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации:

Оценка	Уровень освоения компетенции	Показатель
«2» - неудовлетворительно	Допороговой уровень	личие существенных (грубых) ошибок в ответах; монстрация обучающимся частичных знаний по пройденной программе; отсутствие ответа.
«3» - удовлетворительно	Пороговый уровень	компетенции сформированы частично, но не менее 50%, закрепленных рабочей программой дисциплины; менее 50% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено по стандартной методике без существенных ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения; наличие несущественных ошибок в ответе, неисправляемых обучающимся; монстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе; структурированное, не стройное изложение учебного материала при ответе.
«4» - хорошо	Высокий уровень	– все компетенции, закрепленные рабочей программой дисциплины,

		<p>сформированы полностью или не менее 65% компетенций сформированы частично; учающимся выполнено 65-84% задания, подлежащих текущему контролю, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки;</p> <p>учащийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.</p> <p>личие несущественных ошибок, уверенно исправляемых обучающимся после дополнительных и наводящих вопросов;</p> <p>демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы; четкое изложение учебного материала.</p>
«5» - отлично	Повышенный уровень	<p>учащийся приобрел знания, умения и владеет компетенциями в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; 85-100 % задания, подлежащего текущему контролю, выполнено самостоятельно и в требуемом объеме;</p> <p>учащийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами, воспроизводит учебный материал с требуемой степенью точности;</p> <p>демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы; лаконичное и логически стройное изложение материала при ответе; приведение примеров, аналогий,</p>

фактов из практического опыта.

### **Процентное соотношение результатов тестирования**

менее 50% правильных ответов – неудовлетворительно (не зачтено) – допороговый уровень;

50 – 64% правильных ответов – удовлетворительно (зачтено) – пороговый уровень;

65 – 84 % правильных ответов – хорошо (зачтено) - высокий уровень;

85 – 100% правильных ответов – отлично (зачтено) – повышенный уровень.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для лиц с инвалидностью и ОВЗ устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости лицам с инвалидностью и ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа или выполнения задания.

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Вопросы закрытого типа**

OK 01. – Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой из перечисленных факторов НЕ относится к ключевым при разработке идеи туристского предприятия?

Анализ конкурентов

Определение целевой аудитории

Выбор цвета офисной мебели

Изучение туристского спроса

Ответ: 3

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Миссия туристского предприятия должна отражать:

Только финансовые цели компании  
Цель существования компании и ее ценность для клиентов  
Только перечень предоставляемых услуг  
Требования к сотрудникам

Ответ: 2

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Внешний фактор, который может стать угрозой для туристского предприятия:

- Высокий профессионализм сотрудников
- Экономический кризис в стране
- Удобное расположение офиса
- Наличие собственного автопарка

Ответ: 2

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ не требуется для регистрации ООО?

- Устав
- Заявление по форме Р11001
- Договор аренды офиса
- Решение учредителя

Ответ: 3

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой тип структуры чаще всего используется в малом туристском бизнесе?

- Линейная
- Матричная
- Дивизиональная
- Сетевая

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой пункт обязательно должен быть в уставе туристского предприятия?

- Название и местонахождение компании
- Любимый цвет директора
- Список клиентов за прошлый год
- График уборки офиса

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ регламентирует структуру и численность персонала?

- Должностная инструкция
- Штатное расписание
- Приказ о приеме на работу
- Трудовой договор

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

В каком документе указываются условия премирования сотрудников?

- В трудовом договоре
- В положении об оплате труда
- В уставе компании
- В штатном расписании

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

На основании какого документа издается приказ о приеме на работу?

- Трудового договора
- Штатного расписания
- Устава компании
- Должностной инструкции

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой пункт не входит в паспорт туристского продукта?

- Описание маршрута
- Стоимость тура
- Перечень услуг
- Номер паспорта туриста

Ответ: 4

Задания закрытого типа на установление последовательности.

**Подберите каждому термину (слева) соответствующее определение (справа).**

Термин	Определение
1. Устав	А) Документ, определяющий структуру, численность и должностные оклады сотрудников предприятия.

2. Штатное расписание	Б) Анализ сильных и слабых сторон компании, а также возможностей и угроз внешней среды.
3. Должностная инструкция	В) Основной учредительный документ, регулирующий деятельность организации.
4. SWOT-анализ	Г) Документ, описывающий обязанности, права и ответственность конкретного работника.
	Д) Приказ о приеме на работу нового сотрудника.
	Е) Положение о премировании персонала.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	А	Г	Б

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой онлайн-сервис НЕ используется для проверки уникальности названия турфирмы?

- Яндекс.Wordstat
- Роспатент
- Google Trends
- Photoshop

Ответ: 4

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Для анализа конкурентов при разработке идеи турпредприятия лучше всего использовать:

- Социальные сети и SimilarWeb
- Программу 1С
- Microsoft Paint
- Архивные документы

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

При разработке миссии компании полезно использовать:

- Генератор бизнес-идей на основе ИИ
- Калькулятор зарплат
- Программу для верстки
- Бухгалтерские формы

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Для автоматизации SWOT-анализа можно использовать:

- Excel с шаблонами анализа
- Фоторедактор
- Программу для видеомонтажа
- Электронный дневник

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой инструмент помогает собрать данные для раздела "Возможности"?

- Google Analytics
- Музыкальный плеер
- Текстовый редактор
- Калькулятор

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Для выбора ОПФ полезен:

- Онлайн-конструктор документов
- Графический редактор
- Программа для записи голоса
- Мобильное приложение для фото

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какую программу используют для создания оргструктуры?

- Microsoft Visio
- Media Player
- Paint
- Калькулятор

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Для создания карты-схемы маршрута используют:

- Программы для музыки
- Фоторедакторы
- GIS-системы и Google Maps
- Приложения для чтения

Ответ: 3

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Электронные трудовые книжки ведутся через:

- Гугл документы
- Социальные сети
- Мессенджеры
- Личный кабинет ПФР

Ответ: 4

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Приказ о приеме на работу оформляется с помощью:

- MS Word
- Программ кадрового учета
- Фоторедактор
- Приложения для рисования

Ответ: 2

Задание закрытого типа на установление соответствие.

**Прочитайте текст и установите соответствие:**

Термин	Определение
1. Миссия компании	А) Юридический статус предприятия

2. Организационно-правовая форма (ОПФ)	Б) Документ, содержащий полное описание тура, включая маршрут, стоимость и условия.
3. Паспорт туристского продукта	В) Распорядительный документ, подтверждающий
4. Приказ о приеме на работу	Г) Краткое описание цели и ценностей компании.
	Д) Докладная записка о нарушении трудовой дисциплины.
	Е) Штатное расписание.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Г	А	Б	В

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ является основой для разработки идеи туристского предприятия?

- Маркетинговое исследование
- Штатное расписание
- Должностная инструкция
- Приказ об увольнении

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Миссия туристского предприятия должна отражать:

- Финансовые показатели за прошлый год
- Цель создания и ценность для клиентов

**Список сотрудников  
График работы офиса**

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой элемент НЕ входит в SWOT-анализ?

- Сильные стороны
- Слабые стороны
- Возможности
- Штатное расписание

Ответ: 4

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Внешний фактор, который может стать угрозой для турпредприятия:

- Квалификация персонала
- Экономический кризис
- Корпоративная культура
- Внутренние регламенты

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какая ОПФ НЕ подходит для малого турагентства?

- ИП
- ООО
- ПАО
- Самозанятость

Ответ: 3

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ НЕ требуется для регистрации ООО?

- Устав
- Заявление по форме Р11001
- Договор аренды офиса
- Решение учредителя

Ответ: 3

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой раздел НЕ входит в устав предприятия?

- Название и адрес
- Размер уставного капитала
- Права и обязанности учредителей

## График отпусков сотрудников

Ответ: 4

### Прочтите текст и выберите правильный ответ.

Штатное расписание включает:

- ФИО всех сотрудников
- Должности и размеры окладов
- Номера телефонов работников
- График уборки офиса

Ответ: 2

### Прочтите текст и выберите правильный ответ.

Кто подписывает приказ об утверждении штатного расписания?

- Бухгалтер
- Руководитель организации
- Менеджер по продажам
- Охранник

Ответ: 2

### Прочтите текст и выберите правильный ответ.

Обязательные реквизиты туристской путевки:

- ФИО туриста и даты тура
- Любимый цвет клиента
- Номер телефона водителя
- Меню в отеле

Ответ: 1

Задание закрытого типа на установление соответствия.

### Прочтайте текст и установите соответствие:

Термин	Пример
1. Докладная записка туристского продукта	А) Схема подчиненности и взаимодействия подразделений компании.
2. Положение об оплате труда	Б) Документ, фиксирующий соглашение между турфирмой и клиентом на оказание услуг.
3. Договор о реализации	В) Внутренний документ,

	информирующий руководство о проблеме или нарушении.
4. Организационная структура	Г) Локальный нормативный акт, регулирующий систему зарплат и премий.
	Д) Туристская путевка.
	Е) Приказ об увольнении.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	Б	А

OK 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Кто должен участвовать в разработке идеи туристского предприятия?

Только руководитель

Руководитель и ключевые специалисты

Все сотрудники будущего предприятия

Только маркетолог

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой метод наиболее эффективен для коллективной разработки миссии компании?

Мозговой штурм

Индивидуальные предложения

Решение только учредителей

Копирование миссии конкурентов

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Кто должен участвовать в проведении SWOT-анализа?

Только директор

Руководство и ведущие специалисты

Только бухгалтерия

Внешние консультанты без участия сотрудников

Ответ: 2

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Как распределить роли в команде при проведении SWOT-анализа?

Один человек делает всю работу

Каждый анализирует все аспекты

Распределение по направлениям (один – сильные стороны, другой – слабые и т.д.)

SWOT-анализ не требует командной работы

Ответ: 3

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Кто должен участвовать в разработке организационной структуры?

Только руководитель

Руководитель и HR-специалист

Все будущие сотрудники

Только бухгалтер

Ответ: 2

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Кто участвует в разработке устава предприятия?

Только юрист

Руководитель и юрист

Все сотрудники

Только бухгалтер

Ответ: 2

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Как лучше согласовать штатное расписание с коллективом?

Утвердить без обсуждения

Провести собрание с руководителями подразделений

Разослать всем сотрудникам для правок

Не согласовывать

Ответ: 2

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Кто должен быть ознакомлен с приказом об утверждении штатного расписания?

Только директор

Руководители подразделений  
Все сотрудники  
Никто

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Как лучше проинформировать коллектив об увольнении сотрудника?

- Не сообщать  
Официальное объявление от руководства  
Пусть коллеги догадаются сами  
Сообщить через соцсети

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Как мотивировать команду на эффективную работу?

- Только денежными премиями  
Системой поощрений и четкими целями  
Угрозами увольнения  
Никак

Ответ: 2

Задание закрытого типа на установление соответствия.

**Соотнесите термин с его определением:**

Термин	Определение
1. Туристская путевка	А) Документ, подтверждающий исправность транспорта перед туром.
2. Служебная записка	Б) Документ, оформляемый при приеме на работу.
3. Трудовой договор	В) Внутренний документ с предложением или запросом.
4. Акт готовности транспортного средства	Г) Документ, подтверждающий оплату турса и право на услуги.
	Д) Штатное расписание.
	Е) Устав предприятия.

Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Г	В	Б	А

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой стиль изложения используется при разработке миссии предприятия?

- Официально-деловой
- Разговорный
- Художественный
- Публицистический

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой языковой стиль уместен при оформлении SWOT-анализа?

- Научный
- Официально-деловой
- Разговорный
- Художественный

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ требует наиболее строгого соблюдения языковых норм?

- Устав предприятия
- Внутренняя переписка
- Черновые заметки
- Личные записи

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой реквизит обязателен для штатного расписания?

- Гербовая печать
- Подпись руководителя
- Рисунок-логотип

**Эмотикон**

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Как правильно оформить приказ о приеме на работу?

- "Взять Петрова И.И. на работу"
- "Принять Петрова Ивана Ивановича на должность менеджера"
- "Пусть Петров работает у нас"
- "Дать Петрову работу"

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой язык используется в туристской путевке?

- Официально-деловой
- Разговорный
- Жаргонный
- Диалектный

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какая информация обязательна в памятке туриста?

- Четкие инструкции на русском языке
- Местные анекдоты
- Личные мнения гида
- Шутливые комментарии

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какое требование предъявляется к договорам?

- Четкость и однозначность формулировок
- Возможность различных толкований
- Использование разговорной лексики
- Применение диалектных слов

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой принцип важен при деловой переписке?

- Соответствие нормам русского языка
- Использование сленга
- Применение жаргонизмов
- Обилие междометий

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Что недопустимо в официальных документах?

- Профессиональная терминология
- Эмоционально окрашенная лексика
- Стандартные речевые формулы
- Нейтральная лексика

Ответ: 2

Задание закрытого типа на установление соответствия.

**Установите соответствие между понятиями и их определениями:**

Термин	Пример
1. Памятка туристам	А) Краткий руководство для клиентов с правилами и рекомендациями.
2. Распоряжение	Б) Графическое изображение маршрута с ключевыми точками.
3. Информационное письмо	В) Внутренний документ с указанием выполнить определенное действие.
4. Карта-схема туристского маршрута	Г) Официальное сообщение для сотрудников или партнеров.
	Д) Должностная инструкция.
	Е) Договор страхования.

Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам:

1	2	3	4

1	2	3	4
---	---	---	---

Ответ А В Г Б

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какое положение следует включить в миссию экологически ориентированного турпредприятия?

Максимизация прибыли любой ценой

Снижение углеродного следа при организации туров

Увеличение количества авиаперелетов

Отказ от экологических стандартов

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой аспект важно учесть при выборе названия "зеленого" турпредприятия?

Использование экологичной терминологии

Упор на скорость обслуживания

Указание на интенсивную эксплуатацию ресурсов

Акцент на роскошь и избыточность

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какие экологические факторы следует учитывать в SWOT-анализе?

Только стоимость аренды офиса

Наличие экосертификатов и "зеленых" технологий

Количество сотрудников

Размер уставного капитала

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой пункт должен быть в уставе экологически ответственного предприятия?

Обязанность соблюдать природоохранное законодательство

Право загрязнять окружающую среду  
Отказ от экологических инициатив  
Приоритет прибыли над экологией

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**  
Какой способ оформления документов наиболее экологичен?  
Печать всех документов в трех экземплярах  
Электронный документооборот  
Использование одноразовых бланков  
Ежедневная распечатка черновиков

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**  
Какой экологический аспект отразить в приказе о приеме на работу?  
Обязанность соблюдать экологические стандарты компании  
Право игнорировать "зеленые" инициативы  
Отсутствие ответственности за экологию  
Запрет на участие в природоохранных мероприятиях

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**  
Какой пункт обязателен в "зеленом" договоре с транспортной компанией?  
Требование к экологическому классу транспортных средств  
Только стоимость перевозки  
Личные предпочтения водителя  
Отказ от экологических обязательств

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**  
Какой раздел обязателен в памятке туристам в экочувствительных регионах?  
Правила поведения при лесных пожарах  
Реклама сувениров  
Список баров  
Расценки на дополнительные услуги

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**  
Какой принцип бережливого производства применим в турфирме?  
Устранение избыточного документооборота

Печать всех документов "на всякий случай"  
Хранение устаревших бланков  
Дублирование функций сотрудников

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какое мероприятие эффективно для эко просвещения сотрудников?

- Тренинг по "зеленому" офису
- Запрет на экологические знания
- Игнорирование экологической темы
- Поощрение расточительства

Ответ: 1

Задание закрытого типа на установление соответствия.

**Установите соответствие между документами и их назначением:**

Документ	Назначение
1. Штатное расписание	А) Документ, определяющий структуру и численность персонала с указанием должностных окладов
2. Должностная инструкция	Б) Документ, регламентирующий трудовые обязанности и ответственность конкретного сотрудника
3. Приказ о приеме на работу	В) Распорядительный документ, подтверждающий факт трудоустройства нового работника
4. Положение об оплате труда	Г) Локальный нормативный акт, устанавливающий систему оплаты труда и премирования
	Д) Документ, содержащий график работы сотрудников
	Е) Анализ конкурентных преимуществ предприятия

Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам:

1	2	3	4

1	2	3	4
А	Б	В	Г

Ответ:

OK 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой язык обязателен для устава российского турпредприятия?

- Только русский
- Русский и английский
- Любой иностранный
- На усмотрение учредителей

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой язык чаще всего используется в международных туристских договорах?

- Английский
- Французский
- Немецкий
- Китайский

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какие документы требуют двуязычного оформления в международном турбизнесе?

- Все внутренние приказы
- Договоры с иностранными партнерами
- Штатное расписание
- Ведомости по зарплате

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какая информация в уставе требует перевода для иностранных партнеров?

- Только реквизиты
- Основные положения о деятельности
- Вся документация полностью

Ничего не требует

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Как оформляется трудовой договор с иностранным гидом?

- Только на русском
- На русском и языке работника
- На любом одном языке

В устной форме

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

На каких языках должна быть памятка туристу для международных туров?

- На русском и языке страны посещения
- Только на русском
- На английском

На усмотрение туроператора

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Как оформляется договор с иностранным отелем?

- На языке отеля
- На русском и языке партнера
- Только на английском

В устной форме

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какие условия должны быть на двух языках в международных договорах?

- Все существенные условия
- Только цена
- Только сроки
- Никакие

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какие требования к переводу профессиональных документов?

- Точность и соответствие оригиналу
- Примерное содержание
- Свободный пересказ
- Только основные пункты

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Как оформляется двуязычный документ?

- Параллельные колонки или оборотные страницы
- Только на одном языке
- В свободной форме
- Устное пояснение

Ответ: 1

Задание закрытого типа на установление соответствия.

**Установите соответствие между документами и их назначением:**

Термин	Определение
1. Организационная структура	А) Схема подчиненности подразделений и должностных лиц в организации
2. SWOT-анализ	Б) Метод стратегического планирования для оценки внутренних и внешних факторов
3. Устав предприятия	В) Основной документ, определяющий правовой статус и деятельность организации
4. Приказ об увольнении	Г) Распоряжение о прекращении трудового договора с сотрудником
	Д) Документ о предоставлении ежегодного отпуска
	Е) Инструкция по технике безопасности

Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам:

1	2	3	4

1	2	3	4
А	Б	В	Г

Ответ:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий

туризма и гостеприимства.

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ является основой для планирования деятельности нового туристского предприятия?

- Бизнес-план
- Штатное расписание
- Должностная инструкция
- Приказ об увольнении

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Кто должен участвовать в разработке миссии компании?

- Только руководитель
- Руководитель и ключевые сотрудники
- Все будущие работники
- Только бухгалтер

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой инструмент используется для анализа конкурентоспособности турпредприятия?

- SWOT-анализ
- Штатное расписание
- Должностная инструкция
- Приказ о приеме на работу

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой фактор НЕ учитывается при планировании рынка сбыта?

- Целевая аудитория
- Конкуренты
- Личные предпочтения директора
- Экономическая ситуация в регионе

Ответ: 3

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ определяет структуру управления предприятием?

- Организационная структура

Штатное расписание  
Положение об оплате труда  
Должностная инструкция

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**  
Как распределяются обязанности между сотрудниками?

- На основе должностных инструкций
- По желанию работников
- По алфавитному списку
- По жребию

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**  
Какой документ регламентирует работу сотрудников?

- Должностная инструкция
- Туристская путевка
- Договор с отелем
- Памятка туриста

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**  
Какой документ содержит перечень должностей и окладов?

- Штатное расписание
- Устав предприятия
- Приказ о приеме на работу
- Докладная записка

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**  
Какой документ издается для назначения сотрудника на должность?

- Приказ о приеме на работу
- Решение о назначении
- Штатное расписание
- Должностная инструкция

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**  
Какой документ оформляется при приеме нового сотрудника?

- Приказ о приеме на работу
- Туристская путевка

**Договор с транспортной компанией**  
**Памятка туриста**

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ регламентирует порядок предоставления отпусков?

- График отпусков
- Штатное расписание
- Устав предприятия
- Должностная инструкция

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ составляется при нарушении трудовой дисциплины?

- Докладная записка
- Туристская путевка
- Договор с отелем
- Памятка туриста

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ содержит описание туристского продукта?

- Паспорт туристского продукта
- Приказ о приеме на работу
- Штатное расписание
- Должностная инструкция

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ подтверждает готовность транспортного средства?

- Договор с отелем
- Туристская путевка
- Акт готовности
- Памятка туриста

Ответ: 3

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ регламентирует страхование туристов?

- Памятка туриста
- Туристская путевка
- Договор с отелем

## Договор страхования

Ответ: 4

Задание закрытого типа на установление соответствие.

**Установите соответствие между понятиями и их определениями:**

Типы	Особенности
1. Докладная записка	А) Документ, информирующий руководство о нарушении трудовой дисциплины
2. Служебная записка	Б) Внутренний документ с предложением или запросом по рабочим вопросам
3. Информационное письмо	В) Официальное сообщение для партнеров или клиентов о важных изменениях
4. Акт готовности транспорта	Г) Документ, подтверждающий техническую исправность транспортного средства
	Д) Приказ о назначении ответственного лица
	Е) Договор на оказание туруслуг

Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
А	Б	В	Г

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ является основным для организации работы нового туристского предприятия?

- Устав предприятия
- Рекламный буклет

Фотоальбом офиса  
Личные заметки руководителя

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Кто должен участвовать в разработке организационной структуры предприятия?

- Только директор
- Руководитель и ключевые специалисты
- Все будущие сотрудники
- Только бухгалтер

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ регламентирует должностные обязанности менеджера по продажам?

- Должностная инструкция
- Штатное расписание
- Приказ о приеме на работу
- Памятка туриста

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ содержит информацию о количестве штатных единиц и размерах окладов?

- Штатное расписание
- Устав предприятия
- Договор с клиентом
- Туристская путевка

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Кто подписывает приказ о приеме на работу нового сотрудника?

- Руководитель предприятия
- Бухгалтер
- Менеджер по кадрам
- Охранник

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ оформляется при нарушении трудовой дисциплины?

Докладная записка  
Туристская путевка  
Договор страхования  
Памятка туриста

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ содержит полное описание туристского продукта?

Штатное расписание  
Приказ об увольнении  
Паспорт туристского продукта  
Должностная инструкция

Ответ: 3

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ подтверждает готовность автобуса к перевозке туристов?

Памятка туриста  
Туристская путевка  
Договор с гостиницей  
Акт готовности транспортного средства

Ответ: 4

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ выдается туриstu при покупке тура?

Приказ о приеме на работу  
Туристская путевка  
Штатное расписание  
Должностная инструкция

Ответ: 2

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ содержит правила поведения туристов во время поездки?

Памятка туриста  
Договор страхования  
Акт готовности транспорта  
Служебная записка

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ оформляется с транспортной компанией?

Договор об оказании транспортных услуг

Туристская путевка  
Приказ о приеме на работу  
Должностная инструкция

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ оформляется при изменении графика работы?

- Приказ
- Договор страхования
- Паспорт туристского продукта
- Акт готовности транспорта

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ подтверждает факт оказания услуг?

- Должностная инструкция
- Приказ о приеме на работу
- Акт выполненных работ
- График отпусков

Ответ: 3

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ оформляется при изменении окладов сотрудников?

- Приказ об изменении штатного расписания
- Туристская путевка
- Договор с перевозчиком
- Памятка туриста

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ составляется при выявлении недостачи оборудования?

- Акт инвентаризации
- Приказ о приеме на работу
- Должностная инструкция
- Памятка туриста

Ответ: 1

Задание закрытого типа на установление соответствия.

**Установите соответствие между понятиями и их определениями:**

<b>Типы</b>	<b>Особенности</b>
1. Паспорт туристского продукта	А) Полное описание тура, включая программу, условия и стоимость
2. Туристская путевка	Б) Приказ о премировании
3. Договор с АТП	В) Соглашение с автотранспортным предприятием на перевозку туристов
4. Памятка туриста	Г) Инструкция для клиентов с правилами поведения и контактами
	Д) Штатное расписание сотрудников
	Е) Документ, подтверждающий право туриста на получение услуг

Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам:

1	2	3	4
А	Е	В	Г

Ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ является основным для контроля должностных обязанностей сотрудников?

- Должностная инструкция
- Туристская путевка
- Договор с отелем
- Рекламный буклет

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой инструмент используется для ежедневного контроля выполнения задач менеджерами?

- План-график работы
- Штатное расписание
- Устав предприятия
- Договор страхования

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ оформляется при нарушении сотрудником трудового распорядка?

- Договор перевозки
- Туристская путевка
- Докладная записка
- Памятка туриста

Ответ: 3

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ фиксирует факт прогула сотрудника?

- Приказ о приеме на работу
- Штатное расписание
- Должностная инструкция
- Акт об отсутствии на рабочем месте

Ответ: 4

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ используется для согласования работы между отделами?

- Договор с клиентом
- Служебная записка
- Путевка
- Памятка туриста

Ответ: 2

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ оформляется при выявлении недостатков в работе гида?

- Акт о нарушении стандартов обслуживания
- Приказ о приеме на работу
- Должностная инструкция
- Памятка туриста

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ подтверждает выполнение служебного задания?

- Отчет о выполнении
- Туристская путевка
- Договор с отелем
- Штатное расписание

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ используется для постановки задач сотрудникам?

- Договор страхования
- Распоряжение руководителя
- Памятка туриста
- Устав предприятия

Ответ: 2

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ фиксирует движение входящей корреспонденции?

- Путевка
- Должностная инструкция
- Договор перевозки
- Журнал регистрации входящих документов

Ответ: 4

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ подтверждает исполнение поручения?

- Отметка об исполнении
- Штатное расписание
- Устав предприятия
- Договор с отелем

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ используется для контроля расходов подразделения?

- Памятка туриста
- Должностная инструкция
- Смета расходов
- Договор перевозки

Ответ: 3

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ фиксирует проверку готовности транспорта?

- Акт технического осмотра
- Должностная инструкция водителя
- Договор страхования
- Памятка туриста

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ оформляется при несчастном случае с туристом?

- Акт о несчастном случае
- Приказ об отпуске
- Штатное расписание
- Устав предприятия

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ оформляется при передаче дел сотрудника?

- Приказ о приеме на работу
- Акт приема-передачи дел
- Штатное расписание
- Туристская путевка

Ответ: 2

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ используется для учета рабочего времени сотрудников?

- Табель учета рабочего времени
- Договор с отелем
- Памятка туриста
- Штатное расписание

Ответ: 1

Задание закрытого типа на установление соответствия.

**Установите соответствие между понятиями и их определениями:**

Типы	Особенности
1. Распоряжение о надбавках	А) Устав предприятия

2. Решение о назначении	Б) Графическое изображение пути следования туристской группы
3. Карта-схема маршрута	В) Распорядительный документ о закреплении обязанностей за конкретным лицом
4. Трудовой договор	Г) Соглашение между работодателем и работником об условиях труда
	Д) Должностная инструкция менеджера
	Е) Документ о дополнительных выплатах сотрудникам за особые условия труда

Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
E	B	Б	Г

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ является основанием для оплаты туристских услуг?

- Договор оказания услуг
- Штатное расписание
- Должностная инструкция
- Приказ о приеме на работу

Ответ: 1

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой реквизит обязателен в туристской путевке?

- Любимый цвет клиента
- Хобби менеджера
- Стоимость тура

**Номер телефона уборщицы**

Ответ: 3

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой способ оплаты НЕ применяется при расчетах с туристами?

- Наличный расчет
- Безналичный расчет
- Бартер
- Банковская карта

Ответ: 3

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ выдается клиенту при оплате наличными?

- Кассовый чек
- Должностная инструкция
- Штатное расписание
- Приказ об увольнении

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ подтверждает факт оказания услуг?

- Акт выполненных работ
- Памятка туриста
- Должностная инструкция
- Устав предприятия

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ оформляется при возврате денег клиенту?

- Договор страхования
- Приказ о приеме на работу
- Штатное расписание
- Акт о возврате денежных средств

Ответ: 4

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой раздел обязателен в договоре на оказание тур услуг?

- Любимые места отдыха директора
- Порядок расчетов
- Меню ресторана
- График уборки офиса

Ответ: 2

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ фиксирует изменение стоимости тура?

- Дополнительное соглашение к договору
- Должностная инструкция
- Приказ об отпуске
- Памятка туриста

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ оформляется при инкасации выручки?

- Акт инкасации
- Туристская путевка
- Договор перевозки
- Памятка туриста

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ составляется при удовлетворении претензии клиента?

- Устав предприятия
- Договор страхования
- Памятка туриста
- Акт о возврате денежных средств

Ответ: 4

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ отражает ежедневную выручку?

- Должностная инструкция
- Кассовый отчет
- Штатное расписание
- Приказ об увольнении

Ответ: 2

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ выдается клиенту при безналичном расчете?

- Счет-фактура
- Должностная инструкция
- Штатное расписание
- Приказ о приеме на работу

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ подтверждает уплату НДС?

- Налоговая декларация
- Памятка туриста
- Договор перевозки
- Устав предприятия

Ответ: 1

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ оформляется при частичной оплате тура?

- Штатное расписание
- Приказ о приеме на работу
- Акт о частичной оплате
- Устав предприятия

Ответ: 3

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ фиксирует курсовую разницу при расчетах с иностранными клиентами?

- Акт о курсовых разницах
- Должностная инструкция
- Договор перевозки
- Памятка туриста

Ответ: 1

Задание закрытого типа на установление соответствия.

**Установите соответствие между понятиями и их определениями:**

Типы	Особенности
1. Штатное расписание	А) Документ, регламентирующий режим труда и отдыха сотрудников
2. Должностная инструкция	Б) Перечень должностей с указанием количества штатных единиц и размеров окладов
3. График работы	В) Локальный нормативный акт, определяющий условия выплаты стимулирующих надбавок
4. Положение о премировании	Г) Документ, закрепляющий функциональные обязанности конкретного работника
	Д) Акт о приеме-передаче материальных ценностей

E) Схема подчиненности отделов предприятия

Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

**Вопросы открытого типа**

ОК 01. – Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

**Задания открытого типа с развернутым ответом.**

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ, определяющий цели и ценности компании? Ответ:

Миссия

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой анализ выявляет сильные и слабые стороны предприятия? Ответ:

SWOT - анализ

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какая организационно-правовая форма подходит для малого бизнеса? Ответ:

ИП/ООО

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляется при приеме сотрудника на работу? Ответ:

Приказ о приеме на работу

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ о нарушении трудовой дисциплины?

Ответ: Докладная записка

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ описывает обязанности менеджера? Ответ:

Должностная инструкция

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ, удостоверяющий право на тур? Ответ:

Путевка

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует оплату услуг клиентом? Ответ:

Квитанция

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется инструкция для туристов? Ответ: Памятка

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ о распределении обязанностей? Ответ:

Инструкция

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

Задания открытого типа с развернутым ответом.

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какая платформа помогает провести автоматизированный SWOT-анализ? Ответ:

Microsoft Excel

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

**Какой онлайн-конструктор используют для регистрации ООО? Ответ:**

Госуслуги

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой сервис используют для подбора персонала через онлайн-платформы?

Ответ: HeadHunter

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какая программа применяется для разработки шаблонов устава? Ответ:

Microsoft Word

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой инструмент используют для создания штатного расписания? Ответ:

Microsoft Excel

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какая система обеспечивает электронный документооборот приказов? Ответ: 1С

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой сервис используют для подписания документов электронной подписью?

Ответ: Контур

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой инструмент используют для учета рабочего времени сотрудников? Ответ:

Битрикс24

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какая платформа помогает разработать интерактивную карту маршрута? Ответ:

GoogleMaps

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какая программа создает шаблоны договоров с транспортными компаниями?

Ответ: Microsoft Word

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какая платформа обеспечивает бронирование проездных билетов? Ответ:

Amadeus

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой инструмент применяют для разработки памятки туристам? Ответ:

Canva

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какая платформа хранит электронные трудовые книжки? Ответ: ПФР

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какая программа анализирует данные для докладных записок о нарушениях?

Ответ: Microsoft Excel

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой сервис используют для онлайн-страхования туристов? Ответ:

Ингосстрах

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

Задания открытого типа с развернутым ответом.

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ определяет цели и ценности компании? Ответ:

Миссия

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой анализ выявляет риски и возможности предприятия? Ответ:

SWOT - анализ

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

**Какая организационная форма подходит для малого бизнеса? Ответ:**

ООО/ИП

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ закрепляет структуру управления предприятием? Ответ:

Устав

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ с перечнем должностей и окладов? Ответ: Штатное расписание

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ регулирует обязанности менеджера? Ответ:

Должностная инструкция

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется соглашение о выплате надбавок? Ответ:

Распоряжение

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляется при увольнении? Ответ:

Приказ об увольнении

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает страховование ответственности? Ответ: Полис

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется схема туристского маршрута? Ответ:

Карта-схема

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ выдается туристу? Ответ: Путевка

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит правила оплаты труда?

Ответ: Положение об оплате труда

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется инструкция для туристов? Ответ: Памятка

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает оплату услуг? Ответ:

Квитанция

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ информирует о снижении зарплаты? Ответ:

Письм

OK 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

Задания открытого типа с развернутым ответом.

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ регламентирует взаимодействие отделов в компании? Ответ:

Положение

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс совместного обсуждения рабочих вопросов? Ответ:

Совещание

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует решение рабочей группы? Ответ:

Протокол

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ для оперативного взаимодействия между отделами?

Ответ: Записка

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой инструмент используют для коллективной работы над документами?

Ответ: GoogleDocs

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс распределения задач между сотрудниками? Ответ:

Делегирование

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляет результаты командной проверки? Ответ: Акт

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система учета выполненных командой задач? Ответ: Таск-

трекер

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует разногласия в команде? Ответ:

Докладная

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит план совместных действий? Ответ:

График

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется коллективное обсуждение проблем? Ответ:

Брейншторм

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляет решение конфликта в коллективе? Ответ: Приказ

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует предложения сотрудников? Ответ:

Обращение

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит правила работы в команде?

Ответ: Регламент

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система поощрений за командную работу? Ответ:

Премирование

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

Задания открытого типа с развернутым ответом.

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой стиль речи используется в официальных документах? Ответ:

Официально-деловой

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ, содержащий основные положения о деятельности предприятия?

Ответ: Устав

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляется при нарушении трудовой дисциплины? Ответ:

Докладная

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется письменное обращение к руководству по служебным вопросам?

Ответ: Заявление

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит перечень должностей и окладов? Ответ:

Штатное расписание

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ, регламентирующий обязанности сотрудника? Ответ:

Инструкция

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляет решение руководителя? Ответ:

Приказ

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ для внутреннего информационного обмена? Ответ:

Служебная записка

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает факт выполнения работы? Ответ: Акт

выполненных работ

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ, фиксирующий ход собрания? Ответ:

Протокол

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляет прием сотрудника на работу? Ответ:

Приказ о приеме на работу

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляет отношения с транспортной компанией? Ответ: Договор

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ с графиком маршрута? Ответ: Карта-

схема

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает страхование ответственности? Ответ: Полис

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит правила оплаты труда? Ответ:

Положение об оплате труда

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Задания открытого типа с развернутым ответом.

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует экологическую политику предприятия? Ответ:

Положение

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система повторного использования бумаги в офисе? Ответ:

Рециклинг

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляют при утилизации оргтехники? Ответ: Акт

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется принцип минимизации бумажного документооборота? Ответ:

Безбумажный

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ регламентирует энергосбережение в офисе? Ответ:

Инструкция

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система раздельного сбора мусора? Ответ:

Сортировка

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает экологическую сертификацию? Ответ:

Сертификат

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс замены бумажных носителей электронными? Ответ:

Цифровизация

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит экологические требования к поставщикам? Ответ:

Договор

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система учета экологических показателей? Ответ:

Мониторинг

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляют при экологической проверке? Ответ:

Протокол

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система экономии расходных материалов? Ответ:

Ресурсосбережение

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс экологизации документооборота? Ответ:

Оптимизация

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система экологического менеджмента? Ответ:

Экостандарт

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает экологическую безопасность транспорта? Ответ:

Заключение

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Задания открытого типа с развернутым ответом.

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой язык обязателен для устава российского предприятия?

Ответ: Русский

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется перевод документа с заверением? Ответ:

Нотариальный

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ требует перевода для международных клиентов? Ответ:

Договор

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется специалист по переводу документов? Ответ:

Переводчик

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой язык чаще всего используется в международных договорах? Ответ:

Английский

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ с текстом на двух языках? Ответ:

Двуязычный

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ турагентства переводится для иностранных туристов? Ответ:

Путевка

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс адаптации текста для другой культуры? Ответ:

Локализация

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает квалификацию переводчика? Ответ:

Сертификат

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется список терминов с переводами? Ответ:

Словарь / глоссарий

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется перевод текста, выполненный без изменений? Ответ:

Дословный

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется перевод с учетом профессиональной терминологии? Ответ:

Специализированный

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ ресторана переводится для туристов? Ответ:

Меню

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется перевод с подписью ответственного лица? Ответ:

Заверенный

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ страховой компании требует перевода? Ответ: Полис

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Задания открытого типа с развернутым ответом.

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ определяет ежедневные задачи сотрудников? Ответ: График

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует распределение обязанностей? Ответ:

Инструкция

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**  
Как называется контроль выполнения планов? Ответ:

Мониторинг

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется план работы с клиентами? Ответ:

Регламент

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит план мероприятий? Ответ:

Календарь

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует производственные показатели? Ответ:

Отчет

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется план работы с персоналом? Ответ:

Кадровый

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется план работы в выходные? Ответ:

Дежурство

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется план работы в сезон? Ответ:

Сезонный

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит планы обучения? Ответ:

Программа

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует планы закупок? Ответ: Заявка

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется план работы в ЧС?

Ответ: Алгоритм

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Как называется план работы в праздничные дни? Ответ: График

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует планы развития? Ответ:

Стратегия

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует рабочее время? Ответ: Табель

учета рабочего времени

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Задания открытого типа с развернутым ответом.

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Какой документ регламентирует ежедневную работу персонала? Ответ:

Регламент

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Как называется система распределения рабочих задач? Ответ:

Делегирование

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс контроля выполнения заданий? Ответ:

Мониторинг

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит график работы сотрудников? Ответ:

Расписание

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система оперативного информирования персонала? Ответ:

Инструктаж

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляет замену оборудования? Ответ:

Накладная

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется план действий в чрезвычайных ситуациях? Ответ:

Инструкция

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система учета рабочего времени? Ответ: Табель

учета рабочего времени

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс адаптации новых сотрудников? Ответ:

Введение

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляет материальную ответственность? Ответ:

Договор

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует технические неисправности? Ответ: Акт о

техническом состоянии

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит правила техники безопасности? Ответ:

Положение об охране труда

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система оценки работы персонала? Ответ:

Аттестация

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляет проведение собраний? Ответ: Приказ

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс ротации кадров? Ответ:

Перемещение

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Задания открытого типа с развернутым ответом.

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ используется для фиксации результатов проверки работы сотрудников?

Ответ: Акт

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс согласования действий между отделами? Ответ:

Координация

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляется при выявлении нарушений в работе персонала?

Ответ: Предписание

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система регулярного контроля выполнения задач? Ответ:

Мониторинг

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит показатели эффективности работы сотрудников?

Ответ: Отчет

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс анализа выполнения плановых показателей? Ответ: Аудит

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляет результаты служебного расследования? Ответ:

Заключение

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ фиксирует замечания по работе сотрудника? Ответ:

Протокол

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс корректировки рабочих процессов? Ответ:

Регламентация

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит график контрольных мероприятий? Ответ: План

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс устранения выявленных недостатков? Ответ:

Исправление

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система поощрения за качественную работу? Ответ:

Премирование

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс сопровождения новых сотрудников? Ответ:

Наставничество

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляет изменение рабочих процессов? Ответ:

Приказ

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

**Как называется система оперативного реагирования на проблемы? Ответ:**

Реагирование

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

**Задания открытого типа с развернутым ответом.**

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает оплату туристских услуг? Ответ:

Квитанция

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ с перечнем оказываемых услуг и их стоимости? Ответ:

Прейскурант

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает факт оказания услуг? Ответ: Акт

выполненных работ

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает оплату банковской картой? Ответ: Чек

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система учета дебиторской задолженности? Ответ:

Реестр

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляется при изменении стоимости услуг? Ответ:

Допсоглашение

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ о произведенных расчетах с контрагентами? Ответ: Акт

сверки

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

**Какой документ подтверждает оплату наличными?**

Ответ: Приходник

**Прочтайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система учета авансовых платежей?

Ответ: Регистр

**Прочтайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляется при ошибочном платеже?

Ответ: Акт

**Прочтайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает оплату через электронные системы?

Ответ: Выписка

**Прочтайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ, фиксирующий курсовые разницы?

Ответ: Справка

**Прочтайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ содержит график платежей?

Ответ: Платежный график

**Прочтайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется система безналичных расчетов с

клиентами? Ответ: Эквайринг

**Прочтайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ оформляется при частичной оплате тура?

Ответ: Соглашение

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный лингвистический  
университет имени Н.А. Добролюбова»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор

Ж.В. Никонова

23 мая 2024 года

Номер внутривузовской регистрации

Протокол Ученого совета

№13 от 23.05.2024



**Рабочая программа ПП.01.01 «Производственная практика»  
профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль  
текущей деятельности служб предприятий туризма и  
гостеприимства**

**Специальность среднего профессионального образования**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Квалификация выпускника**

Специалист по туризму и гостеприимству

**Форма обучения**

очная

Нижний Новгород  
2024

**Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства предназначена для профессиональных образовательных организаций, реализующих программу подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.**

**Организация-разработчик: Колледж НГЛУ**

**Разработали: Федосеева Н.В.**

**Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной цикловой комиссии Колледжа НГЛУ протокол №1 от 28.08.2023г.**

**Председатель  
предметной цикловой  
комиссии Колледжа  
НГЛУ**



**Н.В. Федосеева**

## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

### **1.1. Место производственной практики профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ)**

Производственная практика по профессиональному модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Сроки проведения – 4 семестр.

#### **1.2 Цели и задачи производственной практики:**

**Цель:** закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения знаний и умений, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности на рынке труда.

#### **Задачи:**

- собрать информацию и проанализировать работу в области планирования деятельность конкретной туристской организации (подразделения);
- собрать информацию и проанализировать работу в области организации и контроля деятельность подчиненных конкретной туристской организации (подразделения);
- подготовить отчетно-планирующую документацию конкретной туристской организации(подразделения).

**Вид профессиональной деятельности:** организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В ходе прохождения практики обучающийся должен

#### **- иметь практический опыт:**

- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; составления плана работы подразделения;
- контроля качества работы персонала;
- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения)

#### **- уметь:**

- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения; 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;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
- 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:**

- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;

- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме;
  - правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
  - приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчетности в туризме;
  - основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; 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. Трудоемкость освоения программы производственной практики:** в рамках освоения ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» 18 часов (3 дня).

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики является освоение общих компетенций (ОК):

<b>Наименование результата практики</b>	
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 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
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 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Профессиональных компетенций (ПК):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата практики</b>
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

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Содержание практики

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планировать деятельность подразделения	Значение планирования как функции управления; виды планирования и приемы эффективного планирования; методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;	МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения  Темы: 1. Управление как вид деятельности 2. Планирование деятельности подразделения	6 часов
	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	основы организации туристской деятельности; методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; стандарты качества в туризме; приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; принципы эффективного контроля;	МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения  Темы: 1. Туристская организаций (подразделения) как объект управления 2. Организация деятельности	6 часов
		Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчетности в туризме; Основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору	подразделения 3. Мотивация персонала подразделения и управление конфликтами 4. Контроль деятельности подразделения 5. Качество работы организации (функционального подразделения) и анализ финансовых результатов его деятельности	

		информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения		
	Оформлять отчетно-планирующую документацию	правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; оформление отчетно-плановой документации по работе подразделения	<p>МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства            МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</p> <p>Темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные правила работы с документами туристской организации (подразделения)</li> <li>2. Современная оргтехника в офисе туристской организации (подразделении)</li> <li>3. Основные операции делопроизводства</li> <li>4. Планово-отчетные документы туристской организации (подразделения)</li> </ol>	4 часа

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

- программа производственной практики;
- договор об организации практики;
- предписание на практику;
- индивидуальное задание;
- дневник практики;
- аттестационный лист;
- характеристика работы обучающегося;
- отчет по практике.

### **4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики**

Отчет о производственной практике составляется индивидуально каждым студентом и должен отражать его деятельность в период практики.

Изложение отчета должно носить не повествовательный характер, а основываться на аналитических материалах с обязательной оценкой изученного практического опыта, выводами и предложениями по совершенствованию деятельности туристской организации. Общими требованиями к отчету являются: целевая направленность, логичность изложения материала, полнота освещения вопросов, предусмотренных программой практики, доказательность выводов, грамотность оформления.

Каждое задание предполагает приложение необходимых документов или извлечений из них. Количество приложений не ограничивается, но должно по возможности полно отражать аспекты деятельности исследуемой организации – базы практики.

Структура работы отражает основные положения, раскрываемые в отчете, и должна быть согласована с целью и задачами излагаемого труда. Работа должна быть написана научным стилем, логически последовательна.

Структура отчета включает:

1. Титульный лист, оформленный в соответствии с установленными требованиями (Приложение Б);
2. Индивидуальное задание на практику (подписанное студентом и руководителем практики, принимающим отчет);
3. Предписание на практику (заполненное руководителем практики в организации, с печатями и подписями);
4. Характеристику-отзыв руководителя организации;
5. Календарно-тематический план в соответствии с программой;
6. Дневник по практике;
7. Отчет по практике, включающий текстовые, табличные и графические материалы, отражающие решение предусмотренных программой практики задач, содержащий:
  - лист «содержание»;
  - введение;
  - разделы (содержание разделов и заданий в таблице «Задания для производственной практики по профессиональному модулю (ПМ.01)»;
  - заключение;
  - список используемой литературы;
8. Приложения в последовательности, обозначенной в тексте отчёта.

**Задания для производственной практики по профессиональному модулю(ПМ.01)**

Наименование разделов, тем	Задания		Формы контроля
	1	2	
<b>Раздел 1. Управление деятельностью функционального подразделения туристской организации</b>			
1. Туристская организация (подразделения) как объект управления	<p>1.1. Собрать информацию о деятельности организации и ее подразделений.</p> <p>1.2. Охарактеризовать туристскую организацию по следующим признакам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- туроператорская или турагентская деятельность</li> <li>- название</li> <li>- адрес</li> <li>- организационно-правовая форма</li> <li>- срок работы на рынке туристских услуг</li> </ul> <p>1.2. Ознакомиться с Уставом туристской организации или свидетельством, разрешающим ведение туристской деятельности</p> <p>1.3. Описать технические и санитарные условия офиса туристской организации (подразделения)</p> <p>Приложить: копию Устава (или выписку из устава) или копию свидетельства.</p>		Заполнение дневника Выполнение отчета
2. Планирование деятельности подразделения	<p>2.1. Побеседовать с руководителем туристской организации (подразделения) и определите, какие виды и приемы планирования используются в данной организации (подразделении)</p> <p>2.2. Определить период планирования в туристской организации (подразделении)</p> <p>2.3. Составить план работы организации (подразделения) на полгода</p> <p>Приложить: существующий план работы организации (подразделения) - при наличии; разработанный план работы организации (подразделения)</p>		Заполнение дневника Выполнение отчета
3. Организация деятельности подразделения	<p>3.1. Ознакомиться с организационной структурой управления (ОСУ) туристской организацией; определить ее вид.</p> <p>3.2. Ознакомиться со штатным расписанием организации. Выделить отделы и должности туристской организации</p> <p>3.3. Ознакомиться с должностными инструкциями работников туристской организации.</p> <p>3.4. Ознакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка.</p> <p>3.4. Представить качественные характеристики персонала: стаж, образование, квалификацию.</p> <p>3.5. Проанализировать ст. 63-81 Трудового кодекса (о приеме, переводе и увольнении сотрудников); выделить ключевые положения приема и увольнения сотрудников, заключения и расторжения трудового договора.</p> <p>3.6. Ознакомиться с должностной инструкцией менеджера по продажам. Законспектировать основные положения.</p> <p>3.7. Описать процедуру инструктажа работников туристской организации (подразделения)</p> <p>Приложить: схему ОСУ; штатное расписание; должностную инструкцию</p>		Заполнение дневника Выполнение отчета
4. Мотивация персонала подразделения и управление конфликтами	<p>4.1. Определить форму, систему оплаты труда, социальные льготы работников туристской организации (подразделения).</p> <p>4.2. Определить виды конфликтов в организации.</p>		Заполнение дневника Выполнение отчета
5. Контроль	5.1. Проконтролировать качество работы персонала организации		Заполнение

деятельности подразделения	(подразделения): оцените отзывы клиентов о работе персонала; с помощью кадровых документов выясните, когда в организации (подразделении) проходила аттестация (оценка) персонала, каковы ее результаты	дневника Выполнение отчета
6. Качество работы организации (функционального подразделения) и анализ финансовых результатов его деятельности	6.1. Рассчитать основные финансовые показатели работы Организации (подразделения) (выручку, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации).  6.2. Оценить офис туристской организации на соответствие требованиям к офису (помещению) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги, предъявляемые ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст)  6.3. Предложить направления повышения эффективности работы организации (подразделения)	Заполнение дневника Выполнение отчета

#### **Раздел 2. Современная оргтехника и организация делопроизводства в туристской организации**

1. Основные правила работы с документами туристской организации (подразделения)	1.1. Перечислить организационно-правовые, распорядительные, отчетные и иные документы туристской организации (подразделения)  2.2. Перечислить основные документы, сопровождающие реализацию турпродукта и оформление виз  Приложить: копию документов	Заполнение дневника Выполнение отчета
2. Современная оргтехника в офисе туристской организации (подразделении)	2.1. Перечислить и охарактеризовать основные технические средства (средства оргтехники и вычислительной техники), которые используются в офисе туристской организации 2.2. Охарактеризовать правила работы с офисной техникой в туристской организации 2.3. Описать программные продукты (программное обеспечение), с помощью которых организовано делопроизводство в туристской организации (подразделении).	Заполнение дневника Выполнение отчета
3. Основные операции делопроизводства	3.1. Представить схему работы с входящими, исходящими и внутренними документами туристской организации (подразделения)  Приложить: блок-схемы работы с входящими, исходящими и внутренними документами организации (подразделения)	Заполнение дневника Выполнение отчета
4. Планово-отчетные документы туристской организации (подразделения)	4.1. Оформите отчет турагентской организации туроператору  Приложить: отчет турагентской организации туроператору	Заполнение дневника Выполнение отчета

Дневник практики выдается руководителем практики от университета. Студент должен регулярно его носить в туристскую организацию и ежедневно должен делать отметки о проделанной работе, сообщая, что нового узнал, например, сегодня.

В оформлении дневника практики основными графами являются:

- дата и время выполнения задания;
- место выполнения задания
- наименование раздела и тема;
- выполняемое задание;
- краткое содержание выполненных работ;
- количество часов/дней
- оценка и подпись руководителя практики от организации (Приложение А).

На основании дневника производственной практики студенты составляют письменный отчет. Чем подробнее будет информация в дневнике практических занятий, тем легче будет составить отчет.

#### **4.3. Требования к материально-техническому обеспечению:**

Базами производственной практики являются туристские организации (подразделения). Базы производственной практики должны отвечать следующим основным требованиям:

- соответствовать направлению подготовки специалиста;
- являться юридическим лицом (кроме ИП);
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой студентов;
- быть оснащенными средствами современной оргтехники.

#### **4.4. Перечень основной и дополнительной литературы, интернет –ресурсов, необходимых для проведения практики**

##### **4.4.1 Нормативные документы:**

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (последняя редакция)
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 года N 1852 «Об утверждении «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»»
3. Закон РФ N 2300-1 (с изменениями на 22 декабря 2020 года) «О защите прав потребителей» от 07.02.1992
4. ГОСТ Р 57279-2016. - Туристские услуги. Оценка качества и безопасности предоставления услуг горнолыжных комплексов. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2016 N 1745-ст)
5. ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст)
6. ГОСТ Р 54600-2011. - Туристские услуги. Услуги туроператоров. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 18.12.2011 N 734-ст)

##### **4.4.2. Основные источники:**

1. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебник для среднего профессионального образования / ответственный редактор Г. М. Суворова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21429-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/571373>

##### **4.4.3. Дополнительная литература:**

1. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5.  
— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567571>

##### **4.4.4. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
3. Электронная газета профессионалов туризма [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
4. Энциклопедия для туристов <http://tonkosti.ru>
5. Портал об отдыхе и путешествиях <http://www.turizm.ru>
6. Сайт для туристов и путешественников <http://www.travel.ru>

7. Профессиональный туристический портал <http://www.tourdom.ru>
8. Профессиональный туристический портал <http://www.tourprom.ru>
9. <http://www.rubicon.com> – Энциклопедии. Словари. Справочники.
10. MSWindows 7
11. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
12. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
13. Консультант Плюс
14. Гарант

#### **4.5. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения**

Руководитель практики от структурного подразделения НГЛУ должен иметь опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

Руководителем практики от структурного подразделения НГЛУ может быть педагогический работник, имеющий дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

### **5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета.

#### **Формы и методы контроля**

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы практики, отчет по практике, защита отчета
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выполнение профессиональных заданий в рамках отчета попрактике, соблюдение структуры исследования, логики последовательности изложения материала, соблюдение установленных сроков. Качество выполненных заданий практики.	
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Качество выполненных заданий практики.	
Осуществлять поиск и использование	Эффективный поиск необходимой	

информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	информации. Использование различных источников, включая электронные.	
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий.	
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с коллегами, преподавателями и др. окружающими.	
Брать на себя ответственность за работу членов команды(подчиненных), результат выполнения заданий.	Ответственность за качество и сроки выполнения заданий.	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно Планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельной работы в ходе практики и написании отчета.	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Адаптация к условиям профессиональной деятельности в ходе практики.	
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Демонстрация интереса к будущей профессии.	

### Профессиональные компетенции

Планировать деятельность подразделения.	Качество выполненных заданий практики. Наличие необходимых приложений	Выполнение программы практики, отчет по практике, защита отчета
Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.		
Оформлять отчетно-планирующую документацию.		

#### **Критерии оценивания отчета по практике:**

- соответствие содержания отчета требованиям программы практики;
- логичность и последовательность изложения материала;
- актуальность исследованных источников;
- анализ и обобщение информационного материала;
- наличие и обоснованность выводов;
- инициатива и творческий подход при поиске и обработке информации;
- правильность оформления (структурная упорядоченность, ссылки, таблицы и т.д.);
- отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;

#### **Критерии оценивания защиты отчета по практике:**

- владение терминологией в сфере туризма;
- соблюдение этических норм;
- демонстрировать навыки публичной защиты, аргументировать свою позицию при ответах на поставленные вопросы;
- демонстрировать навыки толерантного и доброжелательного отношения к

окружающим в ходе защиты.

### Шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:

Индикаторы Компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<b>Наличие умений</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Задания выполнены с негрубыми ошибками	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме.
<b>Владение опытом</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
<b>Мотивация (личностное отношение)</b>	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно	Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрирует готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества	Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрирует готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества

<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный лингвистический университет имени Н.А. Добролюбова»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по дисциплине ПП.01.01 «Производственная практика»**

ПЦ. Профессиональный цикл  
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма  
и гостеприимства

для обучающихся по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Туроператорские и турагентские услуги

Нижний Новгород  
2024

<b>Код компетенции и Наименование компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции в рамках данной дисциплины (наименование тем)</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь» и уровни освоения компетенции</b>
OK 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам		- сдача отчета прохождения практики	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо знать: Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц. Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства. Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства. Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли. Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях. Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах. Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников. Современные системы автоматизации управленических функций (CRM, ERP). . Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах. . Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями знать Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц. Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства. Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства. Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли. Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p>

		<p>Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников. Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP). Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уровень Повышенный</b></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников. Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP). Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><b>Уровень Пороговый</b></p> <p>Слабо (частично) уметь</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <p>Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</p> <p>Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</p> <p>Работать с информационными системами управления гостиницами и турагентствами.</p> <p>Проводить расчеты с клиентами,</p>
--	--	--

		<p>оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</p> <p>Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</p> <p>Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</p> <p>Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</li> </ul> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</li> <li>. Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</li> <li>. Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</li> <li>. Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</li> <li>. Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</li> <li>. Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</li> <li>. Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</li> <li>. Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</li> <li>. Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</li> </ul> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь:</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</li> <li>. Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</li> <li>. Работать с информационными системами</li> </ul>
--	--	---

			<p>управления гостиницами и турагентствами.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</li> <li>. Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</li> <li>. Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</li> <li>. Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</li> <li>. Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</li> <li>. Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</li> </ul>
OK 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.		- сдача отчета прохождения практики	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</li> <li>. Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</li> <li>. Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</li> <li>. Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</li> <li>. Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</li> <li>. Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</li> <li>. Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.</li> <li>. Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP).</li> <li>. Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</li> <li>. Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</li> </ul> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными затруднениями знать Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p>

		<p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников. Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP). Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников. Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP). Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</li> <li>. Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно</li> </ul>
--	--	---

		<p>установленным правилам и стандартам.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</li> <li>. Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</li> <li>. Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</li> <li>. Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</li> <li>. Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</li> <li>. Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</li> <li>. Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</li> <li>. Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</li> </ul> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</li> <li>. Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</li> <li>. Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</li> <li>. Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</li> <li>. Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</li> <li>. Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</li> <li>. Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</li> <li>. Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</li> <li>. Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</li> </ul> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь: Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p>
--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>. Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</li> <li>. Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</li> <li>. Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</li> <li>. Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</li> <li>. Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</li> <li>. Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</li> <li>. Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</li> <li>. Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</li> <li>. Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</li> </ul>
OK 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	- сдача отчета прохождения практики		<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>. Слабо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</li> <li>. Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</li> <li>. Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</li> <li>. Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</li> <li>. Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</li> <li>. Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и туроператорах.</li> <li>. Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.</li> <li>. Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP).</li> <li>. Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</li> <li>. Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</li> </ul> <p><i>Уровень Высокий</i></p>

		<p>С незначительными затруднениями знать Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологий предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников. Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP). Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уровень Повышенный</b></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологий предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников. Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP). Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уметь</b></p>
--	--	---

		<p><i>Уровень Пороговый</i>  Слабо (частично) уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</li> <li>. Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</li> <li>. Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</li> <li>. Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</li> <li>. Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</li> <li>. Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</li> <li>. Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</li> <li>. Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</li> <li>. Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</li> <li>. Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</li> </ul> <p><i>Уровень Высокий</i>  С незначительными ошибками уметь</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</li> <li>. Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</li> <li>. Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</li> <li>. Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</li> <li>. Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</li> <li>. Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</li> <li>. Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</li> <li>. Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</li> <li>. Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</li> </ul>
--	--	---

			<p>месте.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь:</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</li> <li>. Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</li> <li>. Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</li> <li>. Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</li> <li>. Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</li> <li>. Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</li> <li>. Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</li> <li>. Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</li> <li>. Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</li> </ul>
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;		- сдача отчета прохождения практики	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</li> <li>. Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</li> <li>. Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</li> <li>. Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</li> <li>. Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</li> <li>. Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и туроператорах.</li> <li>. Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.</li> <li>. Современные системы автоматизации</li> </ul>

		<p>управленческих функций (CRM, ERP).          . Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.          . Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уровень Высокий</b></p> <p>С незначительными затруднениями знать Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.          Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.          Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.          Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.          Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.          Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.          Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.          Современные системы автоматизации управленических функций (CRM, ERP).          Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.          Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уровень Повышенный</b></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.          Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.          Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.          Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.          Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.          Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.          Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.          Современные системы автоматизации</p>
--	--	---

		<p>управленческих функций (CRM, ERP). Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах. Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</li> <li>. Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</li> <li>. Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</li> <li>. Работать с информационными системами управления гостиницами и турагентствами.</li> <li>. Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</li> <li>. Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</li> <li>. Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</li> <li>. Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</li> <li>. Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</li> <li>. Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</li> </ul> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</li> <li>. Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</li> <li>. Работать с информационными системами управления гостиницами и турагентствами.</li> <li>. Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</li> <li>. Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</li> <li>. Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</li> </ul>
--	--	---

			<p>. Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <p>Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь:</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <p>Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</p> <p>Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</p> <p>Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</p> <p>Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</p> <p>Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</p> <p>Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</p> <p>Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <p>Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</p>
OK 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;		- сдача отчета прохождения практики	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>. Слабо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</li> <li>. Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</li> <li>. Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</li> <li>. Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</li> <li>. Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</li> <li>. Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.</li> <li>. Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP).</li> <li>. Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</li> <li>. Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</li> </ul> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными затруднениями знать Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников. Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP). Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации</p>
--	--	---

		<p>текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.</p> <p>Современные системы автоматизации управлений функций (CRM, ERP).</p> <p>Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) уметь</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <p>Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</p> <p>Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</p> <p>Работать с информационными системами управления гостиницами и турагентствами.</p> <p>Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</p> <p>Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</p> <p>Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</p> <p>Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <p>Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <p>Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</p>
--	--	---

		<p>Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</p> <p>Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</p> <p>Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</p> <p>Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</p> <p>Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</p> <p>Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <p>Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь:</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <p>Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</p> <p>Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</p> <p>Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</p> <p>Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</p> <p>Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</p> <p>Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</p> <p>Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <p>Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</p>
--	--	---

<p>OK 07.</p> <p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменениях климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;</p>	<p>- сдача отчета прохождения практики</p>	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо знать:</p> <p>Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными затруднениями знать</p> <p>Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.</p>
--	--	--

		<p>Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP). Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах. Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уровень Повышенный</b></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологий предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.</p> <p>Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP).</p> <p>Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><b>Уровень Пороговый</b></p> <p>Слабо (частично) уметь</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <p>Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</p> <p>Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</p> <p>Работать с информационными системами управления гостиницами и турагентствами.</p> <p>Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</p> <p>Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</p>
--	--	---

		<p>Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</p> <p>Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <p>Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <p>Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</p> <p>Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</p> <p>Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</p> <p>Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</p> <p>Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</p> <p>Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</p> <p>Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <p>Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь:</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <p>Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</p> <p>Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</p> <p>Работать с информационными системами</p>
--	--	--

			<p>управления гостиницами и туроператорами. Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</p> <p>Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</p> <p>Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</p> <p>Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <p>Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</p>
OK 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		- сдача отчета прохождения практики	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо знать:</p> <p>Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и туроператорах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.</p> <p>Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP).</p> <p>Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными затруднениями знать</p> <p>Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и</p>

		<p>гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.</p> <p>Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP).</p> <p>Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p>
		<p><b>Уровень Повышенный</b></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>Стандарты и нормативные акты, регулирующие деятельность туристических фирм и гостиниц.</p> <p>Основы трудового законодательства применительно к сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Принципы организации труда и управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства.</p> <p>Организационную структуру и внутренние регламенты организаций отрасли.</p> <p>Методы планирования и координации текущих процессов на предприятиях.</p> <p>Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах и турагентствах.</p> <p>Правила внутреннего распорядка и стандарты поведения сотрудников.</p> <p>Современные системы автоматизации управленческих функций (CRM, ERP).</p> <p>Требования охраны труда и техники безопасности на рабочих местах.</p> <p>Показатели эффективности и методы оценки результатов работы подразделений.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><b>Уровень Пороговый</b></p> <p>Слабо (частично) уметь</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <p>Организовывать оперативное</p>

		<p>обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</p> <p>Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</p> <p>Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</p> <p>Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</p> <p>Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</p> <p>Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</p> <p>Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <p>Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и размещение посетителей.</p> <p>Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</p> <p>Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</p> <p>Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</p> <p>Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</p> <p>Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</p> <p>Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</p> <p>Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <p>Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь:</p> <p>Осуществлять прием, регистрацию и</p>
--	--	---

			<p>размещение посетителей.</p> <p>Организовывать оперативное обслуживание гостей согласно установленным правилам и стандартам.</p> <p>Управлять процессом распределения номеров и бронирования мест.</p> <p>Работать с информационными системами управления гостиницами и туроператорами.</p> <p>Проводить расчеты с клиентами, оформлять счета-фактуры и другие финансовые документы.</p> <p>Анализировать финансовую документацию и составлять отчеты.</p> <p>Планировать мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.</p> <p>Контролировать соблюдение стандартов сервиса сотрудниками.</p> <p>Решать конфликтные ситуации и жалобы клиентов профессионально и эффективно.</p> <p>Применять знания санитарии, гигиены и противопожарной безопасности на рабочем месте.</p>
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	- сдача отчета прохождения практики		<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туризмустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в туроператорах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в туризмустрии; теориями делового общения, переговоров</p>

		<p>и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><b>Уровень Повышенный</b></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>Владеть нормативно-правовой базой, основами законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства, трудовым законодательством; видами документов, правилами их составления и оформления, электронными системами документооборота в турииндустрии; теориями делового общения, переговоров и конфликтологии, этикетом устной и письменной коммуникации; ассортиментом и характеристиками туристских услуг; программным обеспечением, используемым в турагентствах и отелях; основами оказания первой помощи.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><b>Уровень Пороговый</b></p> <p>Слабо (частично) владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><b>Уровень Высокий</b></p> <p>С незначительными ошибками уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с</p>
--	--	--

			<p>требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности уметь владеть технологией делопроизводства, ведением документации, организацией хранения и оперативного извлечения информации, оформлением служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства; проведением переговоров, корректным взаимодействием с сотрудниками и клиентами, применять нормы этики в межличностном и деловом общении; организовывать рабочий процесс с учетом основ планирования и контроля.</p>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		- сдача отчета прохождения практики	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть основами трудового законодательства Российской Федерации, регулирующие права и обязанности сотрудников и работодателей; основами организации, планирования и контроля деятельности сотрудников в сфере туризма и гостеприимства; ассортиментом и характеристиками предлагаемых услуг; программным обеспечением и инструментами, используемых для организации деятельности в туризме и гостеприимстве; основами делопроизводства, включая правила оформления, ведения и хранения документов, регламентирующих текущую деятельность.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть основами трудового законодательства Российской Федерации, регулирующие права и обязанности сотрудников и работодателей; основами</p>

		<p>организации, планирования и контроля деятельности сотрудников в сфере туризма и гостеприимства; ассортиментом и характеристиками предлагаемых услуг; программным обеспечением и инструментами, используемых для организации деятельности в туризме и гостеприимстве; основами делопроизводства, включая правила оформления, ведения и хранения документов, регламентирующих текущую деятельность.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности владеть основами трудового законодательства Российской Федерации, регулирующие права и обязанности сотрудников и работодателей; основами организации, планирования и контроля деятельности сотрудников в сфере туризма и гостеприимства; ассортиментом и характеристиками предлагаемых услуг; программным обеспечением и инструментами, используемых для организации деятельности в туризме и гостеприимстве; основами делопроизводства, включая правила оформления, ведения и хранения документов, регламентирующих текущую деятельность.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и другими партнерами для обеспечения эффективной работы служб; организовывать и координировать работу сотрудников в рамках текущей деятельности; использовать основы делопроизводства для оформления и ведения документации, связанной с текущей деятельностью; планировать и контролировать выполнение задач сотрудниками в соответствии с</p>
--	--	--

		<p>установленными стандартами и требованиями; обеспечивать соблюдение норм трудового законодательства Российской Федерации в процессе организации работы сотрудников.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и другими партнерами для обеспечения эффективной работы службы; организовывать и координировать работу сотрудников в рамках текущей деятельности; использовать основы делопроизводства для оформления и ведения документации, связанной с текущей деятельностью; планировать и контролировать выполнение задач сотрудниками в соответствии с установленными стандартами и требованиями; обеспечивать соблюдение норм трудового законодательства Российской Федерации в процессе организации работы сотрудников.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и другими партнерами для обеспечения эффективной работы службы; организовывать и координировать работу сотрудников в рамках текущей деятельности; использовать основы делопроизводства для оформления и ведения документации, связанной с текущей деятельностью; планировать и контролировать выполнение задач сотрудниками в соответствии с установленными стандартами и требованиями; обеспечивать соблюдение норм трудового законодательства Российской Федерации в процессе организации работы сотрудников.</p>
--	--	---

<p>ПК 1.3.</p> <p>Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p>- сдача отчета прохождения практики</p>	<p><b>Знать</b></p>	<p><b>Уровень Пороговый</b> Слабо владеть нормативно-правовыми аспектами, требованиями законодательства РФ к документации в сфере туризма и гостеприимства, трудовым правом; видами и реквизитами организационно-распорядительных документов; электронным документооборотом и защитой персональных данных; ассортиментом тур услуг и их документальным сопровождением; программными решениями для контроля качества услуг; стандартами деловой переписки и устных распоряжений; основами конфликтологии при проверках и внутреннем контроле.</p> <p><b>Уровень Высокий</b> С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовыми аспектами, требованиями законодательства РФ к документации в сфере туризма и гостеприимства, трудовым правом; видами и реквизитами организационно-распорядительных документов; электронным документооборотом и защитой персональных данных; ассортиментом тур услуг и их документальным сопровождением; программными решениями для контроля качества услуг; стандартами деловой переписки и устных распоряжений; основами конфликтологии при проверках и внутреннем контроле.</p> <p><b>Уровень Повышенный</b> С требуемой степенью полноты и точности Владеть нормативно-правовыми аспектами, требованиями законодательства РФ к документации в сфере туризма и гостеприимства, трудовым правом; видами и реквизитами организационно-распорядительных документов; электронным документооборотом и защитой персональных данных; ассортиментом</p>
--	--	---------------------	---

			<p>туруслуг и их документальным сопровождением; программными решениями для контроля качества услуг; стандартами деловой переписки и устных распоряжений; основами конфликтологии при проверках и внутреннем контроле.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо (частично) уметь организовывать документооборот, вести отчетную и распорядительную документацию; систематизировать и архивировать документы для оперативного доступа; фиксировать результаты работы сотрудников в установленных формах документов; взаимодействовать с отделами для корректировки рабочих процессов; работать с программами учета и управления; составлять служебные письма, уведомления, протоколы совещаний; регулировать конфликтные ситуации с опорой на документальные свидетельства.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными ошибками уметь организовывать документооборот, вести отчетную и распорядительную документацию; систематизировать и архивировать документы для оперативного доступа; фиксировать результаты работы сотрудников в установленных формах документов; взаимодействовать с отделами для корректировки рабочих процессов; работать с программами учета и управления; составлять служебные письма, уведомления, протоколы совещаний; регулировать конфликтные ситуации с опорой на документальные свидетельства.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и точности уметь организовывать документооборот, вести отчетную и распорядительную документацию; систематизировать и архивировать</p>
--	--	--	---

			<p>документы для оперативного доступа; фиксировать результаты работы сотрудников в установленных формах документов; взаимодействовать с отделами для корректировки рабочих процессов; работать с программами учета и управления; составлять служебные письма, уведомления, протоколы совещаний; регулировать конфликтные ситуации с опорой на документальные свидетельства.</p>
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.		- сдача отчета прохождения практики	<p><b>Знать</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть нормативно-правовой базой; законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства; основами налогового и бухгалтерского учета при оформлении платежей; правилами оформления первичных финансовых документов; требованиями к электронному документообороту; ценообразованием на туристские услуги и дополнительные сервисы; ассортиментом услуг и их стоимостные характеристики; современными системами автоматизации расчетов в туриндустрии; правилами взаимодействия с клиентами при возникновении спорных ситуаций.</p> <p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть нормативно-правовой базой; законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства; основами налогового и бухгалтерского учета при оформлении платежей; правилами оформления первичных финансовых документов; требованиями к электронному документообороту; ценообразованием на туристские услуги и дополнительные сервисы; ассортиментом услуг и их стоимостные характеристики; современными системами автоматизации расчетов в туриндустрии; правилами взаимодействия с клиентами при возникновении спорных ситуаций.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i> С требуемой степенью полноты и</p>

			<p>точности</p> <p>Владеть нормативно-правовой базой; законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства; основами налогового и бухгалтерского учета при оформлении платежей; правилами оформления первичных финансовых документов; требованиями к электронному документообороту; ценообразованием на туристские услуги и дополнительные сервисы; ассортиментом услуг и их стоимостные характеристики; современными системами автоматизации расчетов в туриндустрии; правилами взаимодействия с клиентами при возникновении спорных ситуаций.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) уметь оформлять финансовые документы; составление договоров, счетов, актов выполненных работ, кассовых документов; проверять правильность заполнения платежных документов; использовать программное обеспечение для учета расчетов; формировать отчет по проведенным платежам; консультировать потребителей по условиям оплаты; оформлять возвраты и корректировки платежей в соответствии с нормативными документами; систематизировать и хранить финансовую документацию; своевременно обновлять данные о платежах.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь оформлять финансовые документы; составление договоров, счетов, актов выполненных работ, кассовых документов; проверять правильность заполнения платежных документов; использовать программное обеспечение для учета расчетов; формировать отчет по проведенным платежам; консультировать потребителей по условиям оплаты; оформлять возвраты и корректировки платежей в соответствии с нормативными документами;</p>
--	--	--	--

			<p>систематизировать и хранить финансовую документацию; своевременно обновлять данные о платежах.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь оформлять финансовые документы; составление договоров, счетов, актов выполненных работ, кассовых документов; проверять правильность заполнения платежных документов; использовать программное обеспечение для учета расчетов; формировать отчет по проведенным платежам; консультировать потребителей по условиям оплаты; оформлять возвраты и корректировки платежей в соответствии с нормативными документами; систематизировать и хранить финансовую документацию; своевременно обновлять данные о платежах.</p>
--	--	--	---

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания**

Учет и оценка знаний, умений и уровня сформированности компетенций у обучающихся осуществляется в два этапа:

1 этап: проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине, представляющей проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляющую на протяжении семестра.

К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующая с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность оценки успеваемости обучающегося. При текущем контроле успеваемости акцент делается на установлении подробной, реальной картины достижений и успешности усвоения учебной программы на данный момент времени.

Срок выполнения задания устанавливается по расписанию занятий. Обучающимся, пропустившим учебное занятие в форме лекции выдается дополнительное задание – например:

представить отчет о прохождении учебной практики  
Обучающимся, пропустившим учебное занятие в форме практики выдается

дополнительное задание – например:

представить отчет о прохождении учебной практики

Подведение итогов текущего контроля проводится по графику и результаты оценки успеваемости заносятся в ведомость и в электронное портфолио обучающегося.

2 этап: проведение промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в конце семестра в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет проводится по расписанию в письменной и устной форме.

Итоговая оценка определяется по результатам текущей аттестации и промежуточной аттестации.

Результаты промежуточной аттестации доводятся до сведения обучающихся в день её проведения. Заносятся в **электронную** экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку.

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по утвержденному расписанию, должны ликвидировать возникшую академическую задолженность в установленном порядке.

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования, описание шкал оценивания**

В качестве условных уровней сформированности компетентности обучающихся по специальности среднего профессионального образования выделяются следующие:

Допороговый уровень;

Пороговый уровень;

Высокий уровень;

Повышенный уровень.

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации:

Оценка	Уровень освоения компетенции	Показатель
«2» - неудовлетворительно	Допороговый уровень	наличие существенных (грубых) ошибок в ответах; демонстрация обучающимся частичных знаний по пройденной программе; отсутствие ответа.

«3» - удовлетворительно	Пороговый уровень	<p>компетенции сформированы частично, но не менее 50%, закрепленных рабочей программой дисциплины;</p> <p>не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено по стандартной методике без существенных ошибок;</p> <p>сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения;</p> <p>наличие несущественных ошибок в ответе, неисправляемых обучающимся;</p> <p>демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе;</p> <p>не структурированное, не стройное изложение учебного материала при ответе.</p>
«4» - хорошо	Высокий уровень	<p>все компетенции, закрепленные рабочей программой дисциплины, сформированы полностью или не менее 65% компетенций сформированы частично;</p> <p>обучающимся выполнено 65-84% задания, подлежащих текущему контролю, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки;</p> <p>обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал;</p> <p>сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.</p> <p>наличие несущественных ошибок, уверенно исправляемых обучающимся после дополнительных и наводящих вопросов;</p> <p>демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;</p>

		- четкое изложение учебного материала.
«5» - отлично	Повышенный уровень	<p>обучающийся приобрел знания, умения и владеет компетенциями в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; 85-100 % задания, подлежащего текущему контролю, выполнено самостоятельно и в требуемом объеме;</p> <p>обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами, воспроизводит учебный материал с требуемой степенью точности;</p> <p>демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;</p> <p>грамотное и логически стройное изложение материала при ответе;</p> <p>приведение примеров, аналогий, фактов из практического опыта.</p>

### **Процентное соотношение результатов тестирования**

менее 50% правильных ответов – неудовлетворительно (не засчитано) – допороговый уровень;

50 – 64% правильных ответов – удовлетворительно (засчитано) – пороговый уровень;

65 – 84 % правильных ответов – хорошо (засчитано) - высокий уровень;

85 – 100% правильных ответов – отлично (засчитано) – повышенный уровень.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для лиц с инвалидностью и ОВЗ устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости лицам с инвалидностью и ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа или выполнения задания.

### **Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые**

**для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Вопросы закрытого типа**

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
--------	--

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Что является основной целью контроля текущей деятельности предприятия?

- А) Увеличение прибыли
- Б) Повышение качества обслуживания клиентов В)
- Оптимизация бизнес-процессов
- Г) Все вышеперечисленное

**Правильный ответ: Г**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какие службы чаще всего контролируют процессы бронирования номеров в гостиницах?

- А) Финансовая служба Б)
- Служба маркетинга
- В) Служба приема и размещения гостей Г)

Административная служба **Правильный ответ:**

В

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Как называется процесс систематического наблюдения за деятельностью сотрудников гостиницы?

- А) Инспектирование
- Б) Оценка эффективности труда
- В) Контроль исполнения стандартов Г)

Мониторинг персонала

**Правильный ответ: В**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Кто обычно проводит внутренний аудит в туристическом предприятии?

- А) Клиенты Б)
- Партнеры
- В) Собственная служба внутреннего аудита Г)
- Конкуренты

**Правильный ответ:** В

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой документ фиксирует выполнение основных обязанностей сотрудника отеля?

- А) Положение о персонале Б)
- Должностная инструкция В)
- Коллективный договор Г) Трудовая книжка

**Правильный ответ:** Б

ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
--------	--

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Для чего проводится проверка состояния материально-технических ресурсов?

- А) Обеспечение безопасности туристов Б)
- Поддержание имиджа предприятия
- В) Предотвращение аварийных ситуаций Г) Всё перечисленное верно

**Правильный ответ:** Г

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой отдел занимается разработкой системы мотивации сотрудников турфирмы?

- А) Отдел кадров Б)
- Бухгалтерия В) Маркетинг

Г) Юридический отдел

**Правильный ответ: А**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

К какому типу проверки относится внезапное посещение объекта руководством компании?

А) Периодическая проверка Б)

Плановая проверка

В) Целевая проверка

Г) Внеплановая проверка

**Правильный ответ: Г**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Кто контролирует соблюдение санитарных норм на предприятиях сферы гостеприимства?

А) Роспотребнадзор

Б) Министерство культуры В) МЧС

Г) Полиция

**Правильный ответ: А**

ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
--------	--

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какая информация должна обязательно содержаться в отчетах службы безопасности гостиницы?

А) Количество забронированных номеров Б)

Данные о проведенных мероприятиях

В) Информация о нарушениях правил проживания Г)

Динамика продаж услуг ресторана

**Правильный ответ: В**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

- Основная цель анализа показателей работы турагентства — это... А)  
Улучшение условий труда сотрудников  
Б) Определение слабых мест и повышение эффективности бизнеса В)  
Формирование рекламного бюджета  
Г) Разработка новой стратегии развития

**Правильный ответ:** Б

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

По каким показателям оценивают эффективность отдела бронирования гостиницы?

- А) Среднее количество бронирований в сутки Б)  
Скорость обработки заявок  
В) Уровень удовлетворенности клиентов сервисом бронирования Г) Все вышеуказанные показатели верны

**Правильный ответ:** Г

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Что входит в обязанности руководителя отдела питания в гостинице?

- А) Управление персоналом кухни Б)  
Контроль закупок продуктов В)  
Составление меню  
Г) Всё указанное верно

**Правильный ответ:** Г

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

- Основной инструмент оценки уровня обслуживания в отеле: А)  
Опросник для гостей  
Б) Регистрация жалоб посетителей В)  
Наблюдение за работой персонала Г)  
Проведение внешнего аудита

**Правильный ответ:** А

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Чьи интересы защищает система внутренних проверок на предприятии?

- A) Работников организации Б)
- Туристов и отдыхающих В)
- Акционеров и инвесторов
- Г) Всех перечисленных групп одновременно

**Правильный ответ:** Г

ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
--------	---

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Назначение должностных инструкций в сфере туризма и гостеприимства заключается в...

- А) Определении четких границ ответственности каждого работника Б)
- Стимулировании карьерного роста сотрудников
- В) Ускорении процессов принятия решений
- Г) Установлении порядка взаимодействия между подразделениями

**Правильный ответ:** А

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Основным инструментом управления качеством обслуживания является:

- А) Система сертификации ISO
- Б) Внутренний контроль качества услуг
- В) Программа лояльности для постоянных клиентов Г)
- Участие в выставках и ярмарках

**Правильный ответ:** Б

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Что такое KPI в управлении предприятием туризма? А)

Показатели ключевых компетенций работников

- Б) Ключевые показатели эффективности деятельности подразделений В)
- Критерии повышения квалификации сотрудников
- Г) Цели стратегического планирования компании

**Правильный ответ:** Б

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Основные методы мониторинга деятельности предприятия включают:

- А) Анализ финансовых результатов
- Б) Проверку соответствия стандартам сервиса В)
- Исследование мнений потребителей
- Г) Все указанные варианты верны

**Правильный ответ: Г**

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
--------	--

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Какова основная задача ежедневного оперативного совещания администрации отеля?

- А) Планирование долгосрочной стратегии развития
- Б) Рассмотрение текущих проблем и принятие оперативных решений В)
- Подготовка отчетности перед налоговыми органами
- Г) Аттестация персонала

**Правильный ответ: Б**

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Основными методами контроля соблюдения стандартов сервиса являются:

- А) Проверка документации Б)
- Анкетирование клиентов
- В) Прямое наблюдение за обслуживанием Г) Всё перечисленное правильно

**Правильный ответ: Г**

**Прочтите текст и выберите правильный ответ.**

Сколько уровней контроля принято выделять в крупных туристических компаниях?

- А) Один уровень Б) Два уровня
- В) Три уровня
- Г) Четвертый уровень отсутствует

**Правильный ответ: В**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Наиболее распространенная форма сбора обратной связи от клиентов отелей:

- А) Телефонные опросы Б)
- Онлайн анкеты
- В) Личные интервью Г) Почта-отзывы

**Правильный ответ: Б**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Что включает в себя процедура аттестации персонала? А)

Тестирование профессиональных навыков

- Б) Анализ личных качеств
- В) Оценка производительности труда Г) Всё вышеперечисленное верно

**Правильный ответ: Г**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Цель внедрения CRM-системы в отельном бизнесе состоит в... А)

Автоматизации процесса регистрации постояльцев

- Б) Улучшении взаимодействия с клиентами В)
- Расширении клиентской базы
- Г) Повышении конкурентоспособности фирмы

**Правильный ответ: Б**

OK 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
--------	--

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Важность регулярного проведения инвентаризаций имущества обусловлена необходимостью:

- А) Подготовки бухгалтерских документов
- Б) Выявления недостач и потерь материальных ценностей
- В) Соответствия нормативным требованиям законодательства Г)
- Получения разрешения от налоговых органов

**Правильный ответ: Б**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Когда целесообразно проводить оценку работы менеджеров среднего звена?

- А) Ежедневно
- Б) Еженедельно
- В) Каждые полгода
- Г) После завершения крупного проекта

**Правильный ответ: В**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Основной метод контроля качества предоставляемых услуг в ресторанах гостиниц:

- А) Тайный покупатель
- Б) Устный опрос клиентов
- Внешняя сертификация
- Г) Экспертиза профессионалами кулинарии

**Правильный ответ: А**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Частота составления отчётности о финансовой деятельности гостиницы зависит от:

- А) Политики менеджмента
- Б) Типа собственности учреждения
- В) Требований налоговой инспекции
- Г) Законодательных актов и внутрикорпоративных процедур

**Правильный ответ: Г**

Как часто рекомендуется обновлять должностные инструкции сотрудников туристической отрасли?

- А) Не реже одного раза в пять лет
- Б) Каждый квартал
- В) Ежегодно
- Г) В зависимости от изменений законодательства и потребностей компании

**Правильный ответ: Г**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Основополагающий принцип внутренней дисциплины на предприятии — это:

- А) Ответственность руководства
- Б) Точность и своевременность выполнения распоряжений начальства сотрудниками
- В) Постоянство контроля над соблюдением установленных норм Г)
- Свобода действий сотрудников внутри регламента

**Правильный ответ: Б**

ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
---------	---

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какая структура управления считается наиболее эффективной для небольших туристических компаний?

- А) Линейная
- Б) Функциональная В)
- Матричная
- Г) Смешанная

**Правильный ответ: А**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Главной задачей финансового отдела туристического агентства является:

- А) Прогнозирование доходов и расходов Б)
- Выплата заработной платы сотрудникам В)
- Привлечение инвестиций
- Г) Создание рекламных материалов

**Правильный ответ: А**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Методы выявления скрытых недостатков работы отеля называются: А)  
Самообследованием

- Б) Отчетностью персонала В)
- Наружным контролем
- Г) Скрытым наблюдением («тайный гость»)

**Правильный ответ: Г**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какие формы поощрения используются для стимулирования работы сотрудников турбизнеса?

- А) Дополнительные дни отпуска Б)  
Премии и бонусы
- В) Карьерный рост
- Г) Все предложенные способы верны

**Правильный ответ: Г**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

В каком документе фиксируется оценка результатов ежегодной аттестации сотрудников?

- А) Приказе директора Б) Акте комиссии
- В) Протоколе заседания аттестационной комиссии
- Г) Индивидуальном плане профессионального развития сотрудника

**Правильный ответ: В**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Основной функцией кадровой службы туристического предприятия является:

- А) Кадровое делопроизводство
- Б) Руководство маркетинговым отделом
- В) Координация мероприятий по повышению квалификации персонала Г)
- Контроль хозяйственной деятельности

**Правильный ответ: А**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Важнейший показатель эффективности работы ресторанныго подразделения гостиницы — это:

- А) Количество посещений заведения Б)  
Средняя сумма чека гостя
- В) Качество приготовления блюд
- Г) Удовлетворенность клиента услугами ресторана

**Правильный ответ: Г**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

К основным рискам при проведении аудиторской проверки относятся:

- А) Недостоверность предоставленных сведений
- Б) Недостаточная квалификация проверяющих специалистов
- В) Возможность сокрытия нарушений
- Г) Верны все три варианта риска

**Правильный ответ: Г**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Кто несет ответственность за организацию экскурсионного сопровождения туристов в путешествии?

- А) Транспортный департамент
- Б) Управляющий персонал офиса
- В) Экскурсовод-туроператор
- Г) Финансовый директор

**Правильный ответ: В**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какой этап входит в процедуру введения новых технологий на предприятии сферы гостеприимства?

- А) Предварительное тестирование инноваций
- Б) Оформление документации
- В) Обучение сотрудников работе с новыми технологиями
- Г) Весь комплекс указанных этапов необходим

**Правильный ответ: Г**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Чем отличается тайный гость от обычного посетителя гостиницы? А)

Тайный гость выступает анонимно и оценивает качество сервиса

- Б) Обычный гость заранее осведомлен о проверке
- В) Нет разницы между ними
- Г) Только обычному гостю предоставляется скидка

**Правильный ответ: А**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Какая документация регламентирует деятельность отдела маркетинга на предприятии туризма?

- A) Правила внутреннего трудового распорядка Б)
- Стратегические планы развития
- B) Договор с поставщиками рекламы
- Г) Бизнес-план компании и внутренние распоряжения руководителей

**Правильный ответ:** Г

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Зачем предприятие внедряет систему внутреннего контроля? А)

Для упрощения структуры управления

- Б) Чтобы повысить безопасность функционирования компании В) Для сокращения штата сотрудников
- Г) Исключительно ради улучшения внешних отношений с партнерами

**Правильный ответ:** Б

ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа.
---------	---

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Первичный документ, подтверждающий прием-передачу товаров и материалов в отеле:

- A) Накладная
- Б) Кассовый чек
- В) Платежное поручение
- Г) График сменности персонала

**Правильный ответ:** А

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

Организацию охраны здоровья и отдыха сотрудников обеспечивает: А)  
Отдел кадров

- Б) Медицинская служба
- В) Служба социальной поддержки
- Г) Санитарно-эпидемиологическая станция

**Правильный ответ:** А

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

- Для кого разрабатываются программы адаптации нового персонала? А)  
Старших управляющих  
Б) Менеджеров среднего звена  
В) Новичков среди сотрудников всех категорий Г)  
Специалисты по управлению финансами

**Правильный ответ: В**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

- Документально подтвержденные сведения о доходах и расходах гостиницы содержатся в:  
А) Учредительных документах компании Б)  
Отчете о прибылях и убытках  
В) Налоговом регистре учета  
Г) Документах бухгалтерского баланса

**Правильный ответ: Г**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

- Какие основные цели преследует управление эффективностью предприятия в сфере туризма?  
А) Минимизация затрат  
Б) Максимальное удовлетворение запросов клиентов В) Рост доходности бизнеса  
Г) Все поставленные цели справедливы

**Правильный ответ: Г**

**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.**

- Главный критерий выбора партнера в туристическом агентстве: А)  
Низкая стоимость услуг  
Б) Репутация и надежность  
В) Географическое расположение партнёра Г)  
Отсутствие конкуренции

**Правильный ответ: Б**

**Вопросы открытого типа**

Задания открытого типа с развернутым ответом.

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
--------	--

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Общие вопросы организации

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Как называется документ, определяющий обязанности сотрудников службы размещения?

Ответ: Должностная инструкция

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Кто несет ответственность за своевременное оформление счетов клиентам гостиницы?

Ответ: Бухгалтер

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Назовите основное требование безопасности при заселении гостей в номер. Проверка

Ответ: документов

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Что такое тарификация гостиничного номера?

Ответ: Определение цены

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какие данные фиксируются в журнале регистрации постояльцев?

Ответ: ФИО, паспортные данные

OK 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
--------	--

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Основной инструмент контроля качества обслуживания клиентов в гостинице — это...

Ответ: Анкетирование

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какой документ подтверждает бронирование номера гостем?

Ответ: Подтверждение бронирования

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Чем определяется категория гостиничного номера?

Ответ: Уровень комфорта

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Назовите стандартную процедуру выселения клиента из отеля.

Ответ: Расчет и освобождение номера

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Что входит в понятие оперативного управления деятельностью персонала?

Ответ: Контроль и координация

OK 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
--------	--

Контроль текущей деятельности

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Для чего предназначен внутренний аудит предприятия туристической сферы?

Ответ: Оценка соответствия стандартам

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Кого называют ответственным лицом за организацию приема туристов?

Ответ: Менеджер по размещению

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Укажите основную цель ежедневного анализа отчетов менеджеров службы бронирования.

Ответ: Оптимизация загрузки

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Когда применяется система штрафов внутри коллектива работников турфирмы?

Ответ: Нарушение дисциплины

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

По каким критериям проводится оценка эффективности маркетинговых мероприятий фирмы?

Ответ: Рост продаж, узнаваемость бренда

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Перечислите две основные цели регулярного мониторинга загруженности номеров.

Ответ: Планирование, повышение доходности

OK 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
--------	---

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Какие показатели используются для оценки качества услуг ресторана гостиницы?

Ответ: Скорость обслуживания, вкус блюд

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Назовите основной показатель прибыльности предприятия гостеприимства.

Ответ: Чистая прибыль

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Зачем проводят инвентаризацию материальных ценностей в отеле?

Ответ: Выявление недостачи/излишков

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Основная задача специалиста отдела продаж — это... Ответ:

Привлечение клиентов

Служба приёма и размещения

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Что обозначают термины «Check-in», «Check-out»?

Ответ: Заселение, выезд

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
--------	--

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Назовите регламентируемый период оформления документов на проживание.

Ответ: Регламентированный срок проверки

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Почему важно заранее информировать гостя о правилах проживания в гостинице?

Ответ: Избежание конфликтов

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Сколько раз рекомендуется проводить проверку состояния комнаты перед сдачей клиенту?

Ответ: Минимум дважды

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Основные принципы вежливого общения сотрудника службы размещения с клиентом заключаются в...

Ответ: Корректность, внимательность

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какие реквизиты обязательны для квитанций, выдаваемых гостям при оплате проживания?

Ответ: Сумма оплаты, подпись

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

В каком документе отражены требования пожарной безопасности к номеру?

Ответ: Инструкция по ПБ

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Кто принимает решение о предоставлении скидки посетителю гостиницы?

Ответ: Администратор/менеджер

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Чем отличается VIP-сервис от стандартного уровня обслуживания?

Ответ: Индивидуальный подход, дополнительные услуги

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Назовите главную обязанность администратора службы приема.

Ответ: Встреча и размещение гостей

Бухгалтерия и финансы

ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
--------	--

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какие категории доходов учитываются при составлении отчета о прибыли и убытках гостиницы?

Ответ: Доходы от аренды, продажи услуг

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Основное назначение бухгалтерского учета на предприятии гостеприимства — это...

Ответ: Финансовое управление

ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
---------	---

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Чем отличаются постоянные расходы гостиницы от переменных расходов?

Ответ: Независимость от объема производства

**Прочитайте текст и впишите правильный ответ**

Какие виды платежей принимают отели от иностранных туристов?

Ответ: Наличные, карты, электронные платежи

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

В какой форме предоставляются сведения налоговой службе о доходах отеля?

Ответ: Отчеты по налоговым декларациям

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Как называется процесс систематизации денежных операций гостиницы?

Ответ: Бухгалтерский учет

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Главная цель составления бюджета предприятия индустрии гостеприимства заключается в...

Ответ: Плановое распределение ресурсов

ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа.
---------	---

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

В течение какого срока должна храниться документация по расчетам с клиентами?

Ответ: Срок хранения первичных документов (не менее пяти лет)

**Прочтите текст и впишите правильный ответ**

Отражается ли стоимость завтрака в общей стоимости номера?

Ответ: Да, зависит от условий проживания

**Прочтите текст и впишите правильный ответ** Обязанность бухгалтера по ведению первичной документации включает...

Ответ: Оформление и хранение

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный лингвистический  
университет имени Н.А. Добролюбова»

**УТВЕРЖДАЮ:**

Ректор

Ж.В. Никонова

25 мая 2024 года

Номер внутривузовской регистрации  
Протокол Ученого совета  
№13 от 23.05.2024



**Рабочая программа УП.02.01 «Учебная практика» профессионального модуля  
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

**Специальность среднего профессионального образования**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Квалификация выпускника**

Специалист по туризму и гостеприимству

**Форма обучения**

очная

Нижний Новгород  
2024

**Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.02  
Предоставление туроператорских и турагентских услуг предназначена для  
профессиональных образовательных организаций, реализующих программу  
подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и  
гостеприимство.**

**Организация-разработчик: Колледж НГЛУ**

**Разработали: Федосеева Н.В.**

**Рассмотрена и рекомендована к утверждению на  
заседании предметной цикловой комиссии Колледжа НГЛУ  
протокол №1 от 28.08.2023г.**

**Председатель  
предметной цикловой  
комиссии Колледжа  
НГЛУ**



**Н.В. Федосеева**

## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

### **1.1. 1.1. Место учебной практики профессионального модуля ПМ.02**

**«Предоставление туроператорских и турагентских услуг» в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ)**

Учебная практика профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» проводится в НГЛУ под руководством Колледжа НГЛУ. Сроки проведения – 5 семестр.

#### **1.2 Цели и задачи учебной практики:**

**Цель:** закрепление, углубление и совершенствование приобретенных в процессе обучения знаний и умений, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности на рынке труда.

#### **Задачи:**

- добросовестно выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие в учреждении правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;
- нести ответственность за выполненную работу;
- вести дневник по практике;
- представить на кафедру дневник практики с выполненными заданиями и защитить его.

**Виды профессиональной деятельности:** Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

В ходе прохождения практики обучающийся должен

#### **- 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 на русском и иностранном языках изразных 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, организовываемых 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;
- знать:**
- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
  - 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 возможности их использования;
  - 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 аbbревиатуры;
  - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
  - основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
  - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
  - характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
  - правила оформления деловой документации;
  - правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
  - 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.

**1.3. Трудоемкость освоения программы учебной практики:** в рамках освоения ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» 108 часов (3 недели).

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение общих компетенций (ОК):

	<b>Наименование результата практики</b>
OK 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
OK 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
OK 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
OK 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
OK 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
OK 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Профессиональных компетенций (ПК):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата практики</b>
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Содержание практики

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
Предоставление туроператорских и турагентских услуг	<p><b>Задание 1.</b> Выбрать и обосновать туры для трех целевых групп:          а) семья из 4-х чел.: родители и дети в возрасте 3 и 6 лет. Цель – отдых в зимнее время;          б) пожилая пара в возрасте 65 лет. Цель – лечебно-оздоровительный отдых;          в) группа студентов с целью активного отдыха.</p> <p><b>Задание 2.</b> Определите виды информации о туристском продукте, которые обязан предоставить продавец туристи. <b>Задание 3.</b> Проанализировать информационные документы, выдаваемые агентским предприятием туристи. Какие, по вашему мнению, виды</p>	<p>Выявление и анализ потребностей заказчиков при подборе оптимального туристского продукта;          проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентаций туристического продукта;          взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению туристского продукта с использованием современной офисной техники;          оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказание визовой поддержки потребителю; оформление документации строгой отчетности;          определять и анализировать потребности заказчика;          выбирать оптимальный туристский продукт;</p>	<p>Технология продаж и продвижения туристического продукта;          Индустрия туризма;          Технология реализации туристского продукта;          Стандарты обслуживания в турагентском предприятии;          Нормативно-правовые документы, регламентирующие правила продажи туристского продукта; Договорные отношения в турагентской деятельности; Технология продвижения и стимулирование продаж; Интернет как средство продаж и продвижения туристических услуг; Технология и организация турагентской деятельности; Технология и организация</p>	3 недели /108 часов

	<p>Информации отсутствуют и/или требуют уточнения? Приложить: памятку туристу и другие информационные документы, выдаваемые агентским предприятием туристу</p> <p><b>Задание 4.</b> Проанализировать информацию на сайтах 4-5 туристских предприятий. Выбрать лучший и худший сайт с точки зрения информационного наполнения. Ответ обосновать. Приложить: требования к сайтам скриншоты сайтов.</p> <p><b>Задание 5.</b> В виде рисунка представить процесс взаимодействия турагента и туроператора при реализации туристского продукта.</p> <p><b>Задание 6.</b> Ознакомиться с пакетом документов,</p>	<p>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 турагентской деятельности; Туризм и его роль в социально-экономической жизни общества; Виды туризма; Туристские ресурсы; Туристская индустрия; Туристские услуги как товар; Виды туристских предприятий; Процесс обслуживания в турагентском предприятии; Виды документации при продаже туристского продукта; Обслуживание различных категорий туристов при продаже туристского продукта; Страхование в сфере туризма; Туристские формальности.</p>	
--	---	--	--

	<p>используемым при взаимодействии туроператора и турагента при реализации и продвижении туристского продукта.</p> <p>Приложить: договор между туроператором и турагентом, заявку и \или лист бронирования, подтверждение брони и пр.</p> <p><b>Задание 7.</b> Изучить коды, используемые в прайс-листах туроператоров. Составить таблицу с указанием кодов и их определений.</p> <p><b>Задание 8.</b> На основании прайс-листов туроператоров, выложенных на сайтах, рассчитайте стоимость трех туристских продуктов.</p> <p>Приложить: скриншоты прайс-листов.</p> <p><b>Задание 9.</b> Указать факторы, влияющие на цену туристского продукта.</p> <p><b>Задание 10.</b> Ознакомиться с пакетом документов, используемым при реализации туристского продукта.</p> <p>Приложить: договор между турагентом и туристом, турпутевка(при наличии), страховой полис и пр.</p>	<p>турристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;</p> <p>представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</p> <p>оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчёттура, на реализацию турпродукта;</p> <p>составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</p> <p>приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</p> <p>принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</p> <p>предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях</p> <p>консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</p> <p>доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</p> <p>структуре рекреационных потребностей, методы изучения и</p>	
--	--	--	--

	<p><b>Задание 11.</b> Самостоятельно разработайте программу тура и памятку туриstu (информационный листок). Маршрут: Нижний Новгород – Городец – Нижний Новгород, 3 д./2 н.</p> <p><b>Задание 12.</b> В сети ИНТЕРНЕТ найдите официальные сайты посольств и консульских служб, содержащих сведения об условиях получения виз российскими туристами.</p> <p><b>Задание 13.</b> Составить перечень стран - безвизовых для российских туристов; - Шенгенского соглашения.</p> <p><b>Задание 13.</b> В сети ИНТЕРНЕТ найти официальные сайты посольств, и консульских служб, содержащих сведения об условиях получения виз российскими туристами.</p> <p><b>Задание 14.</b> Указать действия менеджера турагентской фирмы при отправке туристов в визовые страны (на примере конкретной страны).</p> <p><b>Задание 15.</b> Указать перечень документов, которые должен</p>	<p>анализа запросов потребителя; требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</p> <p>различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</p> <p>методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>технологии использования базы данных; статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</p> <p>особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</p> <p>основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</p> <p>виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</p> <p>характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</p> <p>правила оформления деловой документации; правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</p> <p>перечень стран, имеющих режим</p>	
--	--	--	--

	<p>предоставить турист для получения Шенгенской визы.</p> <p><b>Задание 16.</b></p> <p>Законспектируйте изменения в законодательной базе относительно документов строгой отчетности.</p>	<p>безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</p> <p>перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</p> <p>требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>информационные технологии и профессиональные пакеты программ побронированию.</p>		
--	--	--	--	--

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

- программа учебной практики;
- договор об организации практики;
- предписание на практику;
- индивидуальное задание;
- дневник практики;
- аттестационный лист;
- характеристика работы обучающегося;
- отчет по практике.

### **4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики**

По итогам прохождения учебной практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

#### *Структура отчета по практике:*

1. Титульный лист (см. приложение А);
2. Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);
3. Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);
4. Список использованных источников.
5. Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.

Отчет оформляется на листах стандартного формата А4 (210 x 297 мм). Каждый лист должен иметь поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см.

Все страницы отчета подлежат нумерации арабскими цифрами в центре нижней части листа (страницы) без точки в конце и без знака №. Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц, но номер его НЕ проставляют, таким образом, номера страниц проставляются со второй страницы.

Межстрочный интервал 1,5 (до 30 строк на странице).

Абзацный отступ («красная строка») должны по всему тексту составлять 1,25 см.

Весь текст отчета должен быть набран в редакторе Microsoft Word одним шрифтом – Times New Roman, кегль (размер) 14 или 12.

Шрифт печати должен быть четким с одинаковой плотностью текста (в редких случаях, при необходимости, допустимо уплотнение шрифта в отдельных словах или строках не более чем на 0,2 пт), черного цвета средней жирности.

Выравнивание текста работы должно быть выполнено «по ширине», т.е. текст должен равномерно распределяться между левым и правым полями страницы. Более подробно правила оформления приведены в приложении Б.

Объем отчета должен быть не менее 12–15 страниц, не считая приложений. Руководитель практики от НГЛУ проверяет отчет и допускает (не допускает) его к защите.

#### *Оформление списка использованных источников*

Ссылки на источники информации, из которых были заимствованы те или иные фразы, предложения, результаты и прочее, оформляются в виде цифры, заключенной в квадратные скобки (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников), где значение цифры – это порядковый номер соответствующего информационного источника в списке литературы.

Список источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003  
«Библиографическая запись».

В таблице приведены примеры оформления библиографической записи источника по отдельным их типам.

**Правила и примеры оформления списка источников**

<i>Тип источника</i>	<i>Особенности источника</i>	<i>Пример оформления библиографического описания в списке источников</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Книга, учебник, монография	Один автор	<p>Багдасарян В. Э. История туризма: учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.</p> <p>Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с.</p> <p>Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.</p>
	Два-три автора	<p>Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 383 с.</p> <p>Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с.</p>
	4 и более автора	<p>Абабков Ю. Н. Маркетинг в туризме: учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 214 с.</p> <p>Tourism: Principles and Practice / J. Fletcher, A. Fyall, D. Gil-bert, S. Wanhill. – NY: Prentice Hall, 2013. – 672 р.</p>
Научные, научно-популярные статьи из серийного (продолжающегося) издания		<p>Жуковская И.Ф., Митяков Д.А., Овчинников А.Ю. Сфера услуг в период пандемии covid-19: рост онлайн-сервиса// Вестник Национальной академии туризма. – 2021. – №1 (57). – С. 9-12.</p> <p>Дерен И.И.. Экономические тенденции в сфере услуг в российской федерации с учетом глобальных факторов// Вестник Национальной академии туризма. – 2020. – №3 (55). – С. 34-38.</p> <p>Косарева Н.В. Ребрендинг – новый путь развития туристской территории на примере Мурманской области// Научный вестник МГИИТ. – 2020. – №1 (63). – С. 25–34.</p>
Статья из сборника материалов (тезисов)		<p>Лукина О.В. Цифровые технологии в экскурсионной деятельности в условиях цифровой трансформации сферы туризма. // сб. мат. XVII Международной научно-практической конференции «Современное состояние и потенциал развития туризма в России». – Омск, 2020. – С. 75–81.</p> <p>Кожушкина И.В. Инструменты государственного регулирования туризма в современных условиях // Сб. мат. Международ. научно-практ. конф. «Индустрія туризма и сервиса: известность. Имидж, инвестиции». – М., 2017. – С. 24–28.</p>
Сборник научных статей, статистические отчеты		<p>Актуальные вопросы состояния и развития рекреации, спортивно-оздоровительного и детско-юношеского туризма: сборник статей Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященной 125-летию спортивного туризма в России, 18 декабря 2020 г. (РГУФКСМиТ) / Под общ. ред. Дрогова И.А., Смирнова Д.В. – М., 2020. – 244 с.</p> <p>UNWTO Tourism Highlights 2020 Edition. – Madrid: UNWTO, 2020. – 10 p.</p>
Статьи из энциклопедий	изданных в печатном виде	<p>Туризм: словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. – Москва: ИНФРА-М, 2019. – 300 с.</p> <p>Employment in tourism industries // Glossary of tourism terms. – Madrid: UNWTO, 2014. – P. 4.</p>

, словарей, справочников	электронных изданий	Спортивный туризм // Свободная энциклопедия «Википедия». URL: <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм">https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм</a> (Дата обращения: 09.06.2021).
Нормативные правовые акты, официальные документы		Единый федеральный реестр туроператоров // Федеральное Агентство по туризму. URL: <a href="http://russiatourism.ru/content/2/section/19/">http://russiatourism.ru/content/2/section/19/</a> (Дата обращения: 12.06.2021). Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
Стандарты		ГОСТ Р 53522-2009. - Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 15.12.2009 N 772-ст) ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст) ГОСТ Р 54600-2011. - Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 18.12.2011 N 734-ст)
Картографические издания, буклеты, путеводители		Ежегодник Япония / Отв. ред. Д. Стрельцов. – М.: Наука: Восточная литература, 2020. – Том 49 – 512 с. Погадаев В., Перминов Н. Сингапур. Карманная энциклопедия. – М: Ключ-С, 2020. – 244 с. Радчинский М. Еженедельник «Моя Москва» (Арбат) – М.: Контэнт, 2021. – 128 с

Все источники приводятся в алфавитной последовательности по первым буквам фамилии автора (или названия источника, изданного под редакцией или не имеющего прямого указания на автора). В начале приводятся источники на кириллице в обобщенной алфавитной последовательности, после которых следуют источники, изданные на основе латиницы. Ссылки на источники, заимствованные из сети Интернет оформляются как изданные в обычной печатной версии. В описании источников, имеющих и печатную, и электронную версии (на CD-дисках или в сети Интернет) представления, приоритет в списке источников ВКР отдается их печатным версиям. Те же источники, которые имеют только электронное представление, приводятся по фамилии автора и/или названию публикации в общей алфавитной последовательности, и сопровождаются точной и полной адресной ссылкой к данному источнику.

Список литературы и источников оформляется в соответствии с выходными данными в следующем порядке:

- I. Нормативные правовые документы;
- II. Научная и учебная литература;
- III. Периодические издания (газеты, журналы);
- IV. Иностранные издания;
- V. Ресурсы сети Интернет.

Внутри каждого блока используется алфавитный порядок. Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего наименования.

#### *Приложение к отчету*

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок, который размещается на следующей строке по центру страницы.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: «Приложение А», «Приложение Б» ит.д.).

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна продолжать общую нумерацию страниц основного текста отчета.

Приложения могут предваряться собственной титульной страницей с напечатанным по центру страницы заглавными буквами словом «ПРИЛОЖЕНИЯ». На этой же странице можно привести и список приложений с их названиями – своеобразное содержание данного

информационного блока ВКР. В таком случае список приложений может не выноситься в общее содержание работы, размещаемое в ее начале.

Размещаемые в приложениях иллюстрации и таблицы оформляются именно как отдельные приложения, не содержат слов «Рис.» или «Таблица».

Связь основного текста с приложениями осуществляется посредством ссылок, которые употребляются со словом «смотри»; например: (см. приложение А).

#### **4.3. Требования к материально-техническому обеспечению:**

Для прохождения студентами учебной практики имеются в наличии: специальные кабинеты, оборудованные мультимедийными средствами обучения; компьютерные классы, где имеется возможность выхода в Интернет; присутствует полный комплект лицензионного обеспечения, необходимый для работы компьютерных программ.

#### **4.4. Перечень основной и дополнительной литературы, интернет –ресурсов, необходимых для проведения практики**

##### **4.1.1 Нормативные документы:**

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (последняя редакция)
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 года N 1852 «Об утверждении «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»»

3. Закон РФ N 2300-1 (с изменениями на 22 декабря 2020 года) «О защите прав потребителей» от 07.02.1992

**4.4.2. Основные источники:**

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-19833-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569240>

**4.4.3. Дополнительные источники:**

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562433>

**4.4.4. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
3. Электронная газета профессионалов туризма [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
4. Энциклопедия для туристов <http://tonkosti.ru>
5. Портал об отдыхе и путешествиях <http://www.turizm.ru>
6. Сайт для туристов и путешественников <http://www.travel.ru>
7. Профессиональный туристический портал <http://www.tourdom.ru>
8. Профессиональный туристический портал <http://www.tourprom.ru>
9. Энциклопедии. Словари. Справочники. <http://www.rubicon.com>

**4.5. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения**

Руководитель практики от структурного подразделения НГЛУ должен иметь опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

Руководителем практики от структурного подразделения НГЛУ может быть педагогический работник, имеющий дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

## **5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета.

### **Формы и методы контроля**

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>

Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы практики, отчет попрактике, защищает отчет	
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выполнение профессиональных заданий в рамках отчета по практике, соблюдение структуры исследования, логики и последовательности изложения материала, соблюдение установленных сроков. Качество выполненных заданий практики.		
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Качество выполненных заданий практики.		
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностногоразвития.	Эффективный поиск необходимой информации. Использование различных источников, включая электронные.		
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий.		
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с коллегами, преподавателями и др. окружающими.		
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Ответственность за качество и сроки выполнения заданий.		
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельной работы в ходе практики и написания отчета.		
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Адаптация к условиям деятельности профессиональной в ходе практики.		
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Демонстрация интереса к будущей профессии.		
<b>Профессиональные компетенции</b>			
Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.			

Информировать потребителя о туристских продуктах.		
Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.		
Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	Качество выполненных заданий практики. Наличие необходимых приложений	Выполнение программы практики, отчет по практике, защита отчета
Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).		
Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.		
Оформлять документы строгой отчетности.		

**Критерии оценивания отчета по практике:**

- соответствие содержания отчета требованиям программы практики;
- логичность и последовательность изложения материала;
- актуальность исследованных источников;
- анализ и обобщение информационного материала;
- наличие и обоснованность выводов;
- инициатива и творческий подход при поиске и обработке информации;
- правильность оформления (структурная упорядоченность, ссылки, таблицы и т.д.);
- отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;

**Критерии оценивания защиты отчета по практике:**

- владение терминологией в сфере туризма;
- соблюдение этических норм;
- демонстрировать навыки публичной защиты, аргументировать свою позицию при ответах на поставленные вопросы;
- демонстрировать навыки толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе защиты.

**Шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:**

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок

<b>Наличие умений</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Задания выполнены с негрубыми ошибками	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме.
<b>Владение опытом</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
<b>Мотивация (личностное отношение)</b>	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно	Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества	Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения

		требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	(профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам	сложных практических (профессиональных) задач
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный лингвистический университет имени Н.А. Добролюбова»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по дисциплине  
УП.02.01 «Учебная практика»**

**ППЦ. Профессиональный цикл**

**ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

для обучающихся по специальности

**43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Туроператорские и турагентские услуги**

Нижний Новгород

2024

## **Паспорт оценочных средств**

Оценочные средства прилагаются к рабочей программе дисциплины УП.02.01 «Учебная практика» и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения. Оценка представляет собой процесс определения степени соответствия реальных достижений обучающегося планируемым результатам обучения. Оценочные средства используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

### **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования и уровней освоения в процессе ОП СПО**

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего периода изучения дисциплины по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных интерактивных методов обучения.

<b>Код компетенции и Наименование компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции в рамках данной дисциплины (наименование тем)</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь» и уровни освоения компетенции</b>
OK 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам		Отчет по прохождении практики. Дифференцированный зачет	<b>Знать</b>  <i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть знаниями: Основы туристской деятельности Основные понятия и термины туризма. Структура рынка туристических услуг в России и мире. Законодательство Российской Федерации в сфере туризма. Нормативные акты, регулирующие деятельность туроператоров и туроператоров. Организационные аспекты предоставления туристических услуг Порядок организации путешествий, туров и экскурсий. Правила оформления документов для туристов (визовые формальности, страховка). Основы договорных отношений между клиентами и организациями. Особенности взаимодействия с партнерами — отелями, перевозчиками, страховщиками. Технология разработки и продвижения туристского продукта Методы формирования маршрутов и составления программы пребывания. Современные технологии бронирования билетов, размещения в гостиницах и прочих сервисов. Принципы эффективного маркетинга и рекламы в туризме. Использование информационных технологий и CRM-систем в работе туроператора/туроператора. Организация обслуживания клиентов Профессиональное обслуживание клиентов на всех этапах путешествия. Умение консультировать клиента относительно выбора маршрута, условий проживания и питания. Решение конфликтных ситуаций и вопросов, возникающих во время оказания услуги.
OK 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;			
OK 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в			

<p>различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.</p> <p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа. ПК</p>			<p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными затруднениями владеть:</p> <p>Основы туристской деятельности</p> <p>Основные понятия и термины туризма.</p> <p>Структура рынка туристических услуг в России и мире.</p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма.</p> <p>Нормативные акты, регулирующие деятельность туроператоров и турагентов.</p> <p>Организационные аспекты предоставления туристических услуг</p> <p>Порядок организации путешествий, туров и экскурсий.</p> <p>Правила оформления документов для туристов (визовые формальности, страховка).</p> <p>Основы договорных отношений между клиентами и организациями.</p> <p>Особенности взаимодействия с партнерами — отелями, перевозчиками, страховщиками.</p> <p>Технология разработки и продвижения туристского продукта</p> <p>Методы формирования маршрутов и составления программы пребывания.</p> <p>Современные технологии бронирования билетов, размещения в гостиницах и прочих сервисов.</p> <p>Принципы эффективного маркетинга и рекламы в туризме.</p> <p>Использование информационных технологий и CRM-систем в работе туроператора/турагента.</p> <p>Организация обслуживания клиентов</p> <p>Профессиональное обслуживание клиентов на всех этапах путешествия.</p> <p>Умение консультировать клиента относительно выбора маршрута, условий проживания и питания.</p> <p>Решение конфликтных ситуаций и вопросов, возникающих во время оказания услуги.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>владеть Основы туристской деятельности</p> <p>Основные понятия и термины туризма.</p> <p>Структура рынка туристических услуг в</p>
--	--	--	--

			<p>России и мире.</p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма.</p> <p>Нормативные акты, регулирующие деятельность туроператоров и туроператоров.</p> <p>Организационные аспекты предоставления туристических услуг</p> <p>Порядок организации путешествий, туров и экскурсий.</p> <p>Правила оформления документов для туристов (визовые формальности, страховка).</p> <p>Основы договорных отношений между клиентами и организациями.</p> <p>Особенности взаимодействия с партнерами — отелями, перевозчиками, страховщиками.</p> <p>Технология разработки и продвижения туристского продукта</p> <p>Методы формирования маршрутов и составления программы пребывания.</p> <p>Современные технологии бронирования билетов, размещения в гостиницах и прочих сервисов.</p> <p>Принципы эффективного маркетинга и рекламы в туризме.</p> <p>Использование информационных технологий и CRM-систем в работе туроператора/туроператора.</p> <p>Организация обслуживания клиентов</p> <p>Профессиональное обслуживание клиентов на всех этапах путешествия.</p> <p>Умение консультировать клиента относительно выбора маршрута, условий проживания и питания.</p> <p>Решение конфликтных ситуаций и вопросов, возникающих во время оказания услуги.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) уметь разрабатывать туристские маршруты и туры:</p> <p>Создавать конкурентоспособные путевки и предложения для различных категорий туристов.</p> <p>Составлять подробный перечень необходимых мероприятий, бронирование мест и трансферов.</p> <p>Оценивать риски и учитывать сезонность спроса.</p>
--	--	--	--

			<p>Обеспечивать качество предоставляемых услуг:</p> <p>Осуществлять контроль качества предоставляемого сервиса от начала до конца путешествия.</p> <p>Организовывать встречи, проводы, сопровождение групп туристов.</p> <p>Решать возникающие проблемы оперативно и профессионально.</p> <p>Работать с нормативными актами и документацией:</p> <p>Оформлять необходимые документы (договор купли-продажи туристического продукта, путёвка, ваучеры и другие документы).</p> <p>Владеть навыком заполнения визовых анкет, инструкций и другой документации, связанной с предоставлением туристических услуг.</p> <p>Продвигать и продавать туристические продукты:</p> <p>Использовать методы активного привлечения клиентов, включая маркетинговую активность и продвижение в социальных сетях.</p> <p>Обладать способностью вести переговоры и убеждать потенциальных покупателей в преимуществах предлагаемого продукта.</p> <p>Использовать информационные системы и компьютерные программы:</p> <p>Работать с автоматизированными системами бронирования отелей, авиабилетов и транспортных компаний.</p> <p>Применять специализированное программное обеспечение для ведения учета продаж и управления клиентскими базами данных.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь Разрабатывать туристские маршруты и туры:</p> <p>Создавать конкурентоспособные путевки и предложения для различных категорий туристов.</p> <p>Составлять подробный перечень необходимых мероприятий, бронирование мест и трансферов.</p> <p>Оценивать риски и учитывать сезонность спроса.</p> <p>Обеспечивать качество предоставляемых услуг:</p> <p>Осуществлять контроль качества предоставляемого сервиса от начала до конца путешествия.</p>
--	--	--	--

			<p>конца путешествия.</p> <p>Организовывать встречи, проводы, сопровождение групп туристов.</p> <p>Решать возникающие проблемы оперативно и профессионально.</p> <p>Работать с нормативными актами и документацией:</p> <p>Оформлять необходимые документы (договор купли-продажи туристического продукта, путёвка, ваучеры и другие документы).</p> <p>Владеть навыком заполнения визовых анкет, инструкций и другой документации, связанной с предоставлением туристических услуг.</p> <p>Продвигать и продавать туристические продукты:</p> <p>Использовать методы активного привлечения клиентов, включая маркетинговую активность и продвижение в социальных сетях.</p> <p>Обладать способностью вести переговоры и убеждать потенциальных покупателей в преимуществах предлагаемого продукта.</p> <p>Использовать информационные системы и компьютерные программы:</p> <p>Работать с автоматизированными системами бронирования отелей, авиабилетов и транспортных компаний.</p> <p>Применять специализированное программное обеспечение для ведения учета продаж и управления клиентскими базами данных.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь разрабатывать туристские маршруты и туры:</p> <p>Создавать конкурентоспособные путевки и предложения для различных категорий туристов.</p> <p>Составлять подробный перечень необходимых мероприятий, бронирование мест и трансферов.</p> <p>Оценивать риски и учитывать сезонность спроса.</p> <p>Обеспечивать качество предоставляемых услуг:</p> <p>Осуществлять контроль качества предоставляемого сервиса от начала до конца путешествия.</p> <p>Организовывать встречи, проводы, сопровождение групп туристов.</p>
--	--	--	---

			<p>Решать возникающие проблемы оперативно и профессионально.</p> <p>Работать с нормативными актами и документацией:</p> <p>Оформлять необходимые документы (договор купли-продажи туристического продукта, путёвка, ваучеры и другие документы).</p> <p>Владеть навыком заполнения визовых анкет, инструкций и другой документации, связанной с предоставлением туристических услуг.</p> <p>Продвигать и продавать туристические продукты:</p> <p>Использовать методы активного привлечения клиентов, включая маркетинговую активность и продвижение в социальных сетях.</p> <p>Обладать способностью вести переговоры и убеждать потенциальных покупателей в преимуществах предлагаемого продукта.</p> <p>Использовать информационные системы и компьютерные программы:</p> <p>Работать с автоматизированными системами бронирования отелей, авиабилетов и транспортных компаний.</p> <p>Применять специализированное программное обеспечение для ведения учета продаж и управления клиентскими базами данных.</p>
--	--	--	---

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания**

Учет и оценка знаний, умений и уровня сформированности компетенций у обучающихся осуществляется в два этапа:

этап: проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине, представляющей проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении семестра.

К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующая с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность оценки успеваемости обучающегося. При текущем контроле успеваемости акцент делается на установлении подробной, реальной картины достижений и успешности усвоения учебной программы на данный момент времени.

Срок выполнения задания устанавливается по расписанию занятий. Обучающимся, пропустившим учебное занятие в форме лекции выдается дополнительное задание – например:

1. представить отчет о прохождении учебной практики

Обучающимся, пропустившим учебное занятие в форме практики выдается дополнительное задание – например:

представить отчет о прохождении учебной практики

Подведение итогов текущего контроля проводится по графику и результаты оценки успеваемости заносятся в ведомость и в электронное портфолио обучающегося.

этап: проведение промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в конце семестра в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет проводится по расписанию в письменной и устной форме.

Итоговая оценка определяется по результатам текущей аттестации и промежуточной аттестации.

Результаты промежуточной аттестации доводятся до сведения обучающихся в день её проведения. Заносятся в **электронную** экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку.

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по утвержденному расписанию, должны ликвидировать возникшую академическую задолженность в установленном порядке.

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования, описание шкал оценивания**

В качестве условных уровней сформированности компетентности обучающихся по специальности среднего профессионального образования выделяются следующие:

Допороговый уровень;

Пороговый уровень;

Высокий уровень;

Повышенный уровень.

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации:

Оценка	Уровень освоения компетенции	Показатель
«2» - неудовлетворительно	Допороговый уровень	наличие существенных (грубых) ошибок в ответах; демонстрация обучающимся частичных знаний по пройденной программе; отсутствие ответа.

«3» - удовлетворительно	Пороговый уровень	<p>компетенции сформированы частично, но не менее 50%, закрепленных рабочей программой дисциплины;</p> <p>не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено по стандартной методике без существенных ошибок;</p> <p>сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения;</p> <p>наличие несущественных ошибок в ответе, неисправляемых обучающимся;</p> <p>демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе;</p> <p>не структурированное, не стройное изложение учебного материала при ответе.</p>
«4» - хорошо	Высокий уровень	<p>все компетенции, закрепленные рабочей программой дисциплины, сформированы полностью или не менее 65% компетенций сформированы частично;</p> <p>обучающимся выполнено 65-84% задания, подлежащих текущему контролю, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки;</p> <p>обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал;</p> <p>сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.</p> <p>наличие несущественных ошибок, уверенно исправляемых обучающимся после дополнительных и наводящих вопросов;</p> <p>демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;</p> <p>четкое изложение учебного материала.</p>
«5» - отлично	Повышенный	– обучающийся приобрел знания,

	уровень	умения и владеет компетенциями в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; 85-100 % задания, подлежащего текущему контролю, выполнено самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами, воспроизводит учебный материал с требуемой степенью точности; демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы; грамотное и логически стройное изложение материала при ответе; приведение примеров, аналогий, фактов из практического опыта.
--	---------	--

### **Процентное соотношение результатов тестирования**

менее 50% правильных ответов – неудовлетворительно (не зачтено) – допороговый уровень;

50 – 64% правильных ответов – удовлетворительно (зачтено) – пороговый уровень;

65 – 84 % правильных ответов – хорошо (зачтено) - высокий уровень;

85 – 100% правильных ответов – отлично (зачтено) – повышенный уровень.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для лиц с инвалидностью и ОВЗ устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости лицам с инвалидностью и ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа или выполнения задания.

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

## **Вопросы закрытого типа**

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
--------	--

Кто организует формирование туристского продукта?

- А) Туropратор
- Б) Турагент
- В) Гость отеля
- Г) Перевозчик

Что такое турпродукт?

- А) Комплекс услуг, включающий проживание, транспортировку и экскурсии
- Б) Только перелёт и размещение
- В) Отдельные элементы туристической программы
- Г) Страхование путешественника

Какой документ подтверждает заключение договора между туристом и турфирмой?

- А) Путевка
- Б) Договор
- В) Ваучер
- Г) Заявление

Какие виды ответственности предусмотрены для туropраторов?

- А) Гражданско-правовая ответственность
- Б) Уголовная ответственность
- В) Административная ответственность
- Г) Все перечисленные варианты верны

Как называется процесс подбора оптимального маршрута путешествия?

- А) Маршрутизация
- Б) Формирование пакета
- В) Организация сопровождения

г) Продажа путевок

Основная цель турагентства:

- А) Реализация сформированного турпродукта ✓
- Б) Создание новых направлений поездок
- В) Подбор персонала
- Г) Работа с перевозчиками

ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
--------	--

Какое страхование обязательно для российских туристов выезжающих за границу?

- А) Медицинская страховка ✓
- Б) От несчастных случаев
- В) Автострахование
- Г) Нет обязательного страхования

Чем занимается гид-переводчик?

- А) Проводит экскурсии и сопровождает группы ✓
- Б) Разрабатывает маршруты
- В) Организует продажу путевок
- Г) Регистрирует визы

Что обозначают аббревиатуры HOTELS & RESORTS?

- А) Операторы принимающей стороны ✓
- Б) Авиакомпании
- В) Транспортные фирмы
- Г) Экскурсионные бюро

К какому виду договоров относится продажа туристского продукта?

- А) Купля-продажа ✓
- Б) Аренда
- В) Поставка товаров
- Г) Лизинг

Что включает стандартная процедура продажи туристского продукта?

- А) Консультация, выбор, оформление заказа, оплата ✓
- Б) Проведение презентации
- В) Анализ предпочтений потребителей
- Г) Поиск выгодных предложений среди конкурентов

Кто формирует стоимость туристского продукта?

- А) Туropератор ✓
- Б) Турагент
- В) Клиент
- Г) Государственное агентство

ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
--------	--

Основной вид дохода туроператора:

- А) Комиссионные вознаграждения ✓
- Б) Фиксированная зарплата сотрудников
- В) Доход от сдачи помещений в аренду
- Г) Получение грантов

Что входит в пакет обязательных услуг для выезда заграницу?

- А) Визовое оформление ✓
- Б) Покупка сувениров
- В) Шоп-туризм
- Г) Посещение театров и музеев

Назначение чартерных рейсов:

- А) Полёты вне регулярного расписания ✓
- Б) Ежедневные рейсы
- В) Рейс на собственном самолёте авиакомпании
- Г) Дополнительные авиалинии на случай задержки рейса

Для чего необходима финансовая гарантия туроператора? А)

- Компенсирует убытки клиентам при банкротстве оператора ✓
- Б) Повышение прибыли

- В) Рекламная акция
- Г) Привлечение инвесторов

Основное отличие индивидуального туризма от массового:

- А) Индивидуальные предпочтения и состав участников ✓
- Б) Наличие гида
- В) Продолжительность отдыха
- Г) Стоимость путёвки

ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
--------	---

Как называется промежуточный пункт маршрута при

авиапутешествии? А)

- Транзит  Б) Пересадка  
В) Стоповер  
Г) Хабы

Какая форма собственности преобладает среди российских туристских фирм?

- А) Частная собственность  Б)  
Государственная компания В) Кооператив  
Г) Общественный фонд

Типичный срок подачи заявления на получение шенгенской визы:

- А) За месяц до предполагаемой поездки   
Б) Накануне вылета  
В) После прибытия в страну назначения  
Г) Через неделю после возвращения домой

Какой способ доставки считается наиболее безопасным для транспортировки ценностей туристами?

- А) Личное использование ручной клади   
Б) Отправка почтой  
В) Передача через третьих лиц  
Г) Хранение в багажнике автомобиля

Что является основным инструментом международного сотрудничества в сфере туризма?

- А) Международные договоры  Б)  
Внутренняя реклама страны В)  
Конференции экспертов  
Г) Выставочные мероприятия

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
--------	--

Из чего состоит стандартный пакет услуг туриста?

- А) Проживание, питание, транспортные расходы   
Б) Предметы личной гигиены  
В) Оплата интернета  
Г) Пакеты с подарками от организаторов

Где чаще всего туристы приобретают медицинскую помощь за границей?

- А) В частных клиниках
- Б) Бесплатно в государственных больницах
- В) Самостоятельно в аптеках
- Г) Только по рекомендации местных жителей

Когда рекомендуется оформлять визу?

- А) Заблаговременно перед поездкой
- Б) Непосредственно перед вылетом
- В) Во время прохождения паспортного контроля
- Г) Сразу после приезда в иностранное государство

Какой тип жилья предпочитают большинство туристов в зарубежных странах?

- А) Отели
- Б) Пансионаты
- В) Санитарные учреждения
- Г) Дачные домики

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Сколько длится средний отдых среднестатистического российского туриста за рубежом?

- А) Около двух недель
- Б) Один день
- В) Год и больше
- Г) Несколько часов

Почему важно правильно выбрать отель?

- А) Это влияет на комфорт и впечатления от поездки
- Б) Выбор гостиницы несущественен
- В) Цены везде одинаковые
- Г) Не влияет на конечный итог путешествия

Основным фактором, определяющим успех туристического бизнеса, являются:

- А) Качественные услуги
- Б) Высокие цены
- В) Множество рекламных акций
- Г) Отсутствие конкуренции

Какой метод используют туроператоры для повышения лояльности клиентов?

- А) Программа поощрений и скидок
- Б) Ограниченные акции
- В) Увеличение стоимости продуктов
- Г) Запрет на возврат денег

- Что значит понятие «турпакета»? А)  
Стандартизованный набор услуг  Б)  
Единая ценовая политика  
в) Количество человек в группе  
г) Длительность пребывания

Какой основной критерий оценки эффективности работы турагенства?

- А) Уровень удовлетворенности клиентов   
Б) Объем продаж  
в) Число сотрудников  
г) Размер офиса

Что понимается под понятием «экслюзивный туризм»?

- А) Уникальное предложение для узкого круга клиентов   
Б) Массовый туризм  
в) Бюджетные направления  
г) Безналичный расчет

**ПК 2.1.      Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.**

Какой аспект играет ключевую роль в привлечении иностранных туристов?

- А) Инфраструктура   
Б) Местоположение  
в) Национальная кухня  
г) Язык общения

Важнейшая задача любого туристического агентства:

- А) Максимально удовлетворить потребности клиентов   
Б) Сокращение расходов в)  
Минимизация налогов г) Рост числа  
сотрудников

Ключевой фактор успеха в развитии въездного туризма:

- А) Удобство перемещения внутри страны   
Б) Качество дорог  
в) Доступность информации  
г) Высокая конкуренция

Основной источник доходов большинства туристских агентств:

- А) Комиссии от туроператоров   
Б) Прямые продажи  
в) Субсидии государства  
г) Спонсорские взносы

Чем отличается внутренний туризм от выездного?

- А) Странами посещения ✓
- Б) Ценой путёвки
- В) Контрактом на оказание услуг
- Г) Возможностью возврата денежных средств

Что обеспечивает наибольший доход российскому туризму?

- А) Массовая организация пляжного отдыха ✓
- Б) Экологический туризм
- В) Городские прогулки
- Г) Горнолыжные курорты

Причина популярности экскурсионных туров:

- А) Возможность познакомиться с культурой и историей стран ✓
- Б) Низкая цена
- В) Упрощённая система бронирования
- Г) Свободный график передвижения

Главный инструмент продвижения внутреннего туризма:

- А) Реклама и пиар-кампании ✓
- Б) Бесплатные экскурсии
- В) Лотереи и розыгрыши призов
- Г) Международный обмен опытом

Наибольшее число туристов привлекает регион России:

- А) Москва и Московская область ✓
- Б) Приморье
- В) Алтай
- Г) Кавказ

Главная причина покупки путёвок через турагентства:

- А) Экономия времени и усилий ✓
- Б) Больше возможностей для выбора
- В) Более низкая стоимость
- Г) Улучшенный сервис

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

Что подразумевает работа гидом-переводчиком?

- А) Оказание услуг перевода и сопровождение ✓
- Б) Организацию перевозки пассажиров
- В) Консультирование по вопросам безопасности
- Г) Прокат автомобилей

Наиболее популярное направление семейного отдыха россиян:

- а) Крым ✓ б) Турция
- в) Египет г) Греция

Основная категория туристов, предлагающая активный отдых:

- а) Молодёжь ✓
- б) Пенсионеры
- в) Семьи с детьми
- г) Бизнесмены

Что такое «персонализированный тур»? а)

- Индивидуальная программа путешествия ✓ б)
- Массовый туристический продукт

- в) Собранный заранее пакет услуг
- г) Простые путешествия по стране

Оптимальный период для развития туристического бизнеса:

- а) Летний сезон ✓
- б) Осень
- в) Зимнее межсезонье
- г) Весна

Основная проблема российских туристических предприятий:

- а) Недостаточная информированность населения ✓
- б) Высочайшие налоги
- в) Проблемы инфраструктуры
- г) Недостаточно квалифицированные кадры

Ведущие тенденции современного туризма:

- а) Оздоровительный и экологический туризм ✓
- б) Расширение деловой активности
- в) Историко-культурные экспедиции
- г) Активный рост массовых молодёжных туров

Основной целью турагентства является:

Организация путешествий для себя

Предоставление готовых туристических продуктов клиентам ✓

Управление авиационными компаниями

Строительство гостиничных комплексов

Что включает в себя туристский продукт?

Одну лишь авиабилет

Проживание и билеты в музеи

Весь спектр услуг, предусмотренных программой путешествия ✓

Только страховой полис

Документ, удостоверяющий право туриста на приобретение туристского продукта, называется:

- Путевка
- Заявление
- Анкетные данные
- Лист ожидания

Основная обязанность туроператора:

- Заказ билетов на самолет
- Создание и реализация туристского продукта
- Сбор подписей клиентов
- Руководство персоналом

то несет финансовую ответственность перед туристом в случае нарушения условий договора?

- Банковский сотрудник
- Туроператор
- Агентство недвижимости
- Поставщик еды

Процедура принятия оплаты туристским продуктом:

- Онлайн-игра
- Проверка личности
- Прием платежа и выдача подтверждающих документов
- Написание отчета

Определите основную характеристику массовой туристской услуги:

- Специализируется на уникальных услугах
- Предназначена для широкой аудитории
- Имеет высокие цены
- Требует длительного планирования

Процесс выбора оптимальных маршрутов и комбинаций услуг называется:

- Маркетинг
- PR-компания
- Турмаршрутизация
- Дифференцированное ценообразование

Кто предоставляет туристам необходимую информацию о стране назначения?

- Специалист по налогам
- Автобусный водитель

Гид-переводчик ✓  
Учитель истории

Что отражает понятие «финансовой устойчивости» туроператора?  
Его способность привлекать много клиентов  
Устойчивость к финансовым рискам и нестабильностям ✓  
Широкий ассортимент туристических продуктов  
Хорошие отзывы в интернете

Как называется профессия человека, ведущего экскурсию и  
разъясняющего достопримечательности?

Психолог  
Инженер-механик  
Художник  
Гид-переводчик ✓

Основная единица классификации туристских организаций:  
Форма правления  
Тип юридического лица ✓  
Система налогообложения  
Расположение офисов

Кто осуществляет непосредственную реализацию туристского  
продукта конечному покупателю?

Производитель авто  
Агрегатор новостей  
Турагент ✓  
Архитектурная фирма

Документ, дающий разрешение на временное пребывание в другой  
стране:

Справка о доходах  
Медицинская карта  
Заграничный паспорт  
Виза ✓

Функция тарификации стоимости туристского продукта:  
Определение размера комиссии банков  
Установление тарифов и стоимости услуг ✓  
Создание рейтингов ресторанов  
Прогулка по городу

Чем занимаются операторы принимающей стороны?

Строят дома  
Выполняют организационно-технические операции на месте ✓  
Производят одежду

Развлекают детей

Документ, содержащий детальную информацию о маршруте и услугах:  
Инструкция пользователя телефона  
Протокол заседания совета директоров  
Информационный лист туриста   
Устав предприятия

Отличительная черта персонализированных услуг в туризме:  
Услуга одинакова для всех клиентов  
Соответствует индивидуальным предпочтениям конкретного туриста   
Всегда дороже обычных услуг  
Есть только в онлайн-сервисах

Основная составляющая процесса обслуживания туристов:  
Игнорирование запросов клиентов  
Быстрое реагирование на запросы и жалобы   
Завышение цен  
Откладывание решений

Что делает организацию привлекательной для клиентов?  
Несоответствие обещанным условиям  
Четкое соблюдение сроков и стандартов   
Нарушение правил поведения  
Некачественные фотографии на сайте

Документ, фиксирующий права и обязанности сторон при  
приобретении туристского продукта:  
Фотография с пляжа  
Сообщение в соцсетях  
Договор   
Рисунок карты мира

Что обеспечивает финансовые гарантии туристам при возникновении  
форс-мажорных обстоятельств?  
Косметика для макияжа  
Страховой полис   
Новый смартфон  
Кредитная история

то предполагает контракт с иностранным партнером в туризме?  
Покупку недвижимости  
Сотрудничество в предоставлении туристских услуг   
Производство лекарств  
Ремонт дороги

Что устанавливает порядок расчета комиссионных вознаграждений турагентствам?

- Розыгрыш лотерей
- Постановление правительства
- Правила начисления комиссий
- Закон о культуре

Кто занимается разработкой планов экскурсионных маршрутов?

- Охотник
- Моряк дальнего плавания
- Специалисты по туризму
- Писатель-фантаст

Что создает туроператор для расширения своего ассортимента?

- Новую линейку телефонов
- Серию книг
- Новые туристские продукты
- Коллекцию картин

Как называется структура, позволяющая посетителям ознакомиться с достопримечательностями места?

- Магазин игрушек
- Театральная постановка
- Экскурсионная программа
- Кафетерий

Кто контролирует исполнение норм законодательства в туристском бизнесе?

- Врач-стоматолог
- Государственный орган власти
- Спортсмен-любитель
- Библиотекарь

Основная задача информационного листа туриста:

- Поднять настроение туриstu
- Уточнить детали путешествия
- Исправить фотографию паспорта
- Настроить телевизор

Кто реализует разработанные туристские продукты населению?

- Завод-изготовитель автомобилей
- Турагент
- Салон красоты
- Музыкант-исполнитель

Что гарантирует финансовую устойчивость туроператора?

Любовь зрителей

Надежная стратегия управления финансовыми ресурсами

Продажа машин

Авторитет в обществе

Какой документ необходим для законного осуществления  
деятельности туристической фирмы?

Карта метро

Электронная почта

Лицензия

Список любимых фильмов

Как называется специфика работы, ориентированной на  
удовлетворение конкретных пожеланий туриста?

Генеральная уборка

Интернет-магазин

Персонализация

Утилизация отходов

Кто определяет специфику деятельности туристской фирмы и её  
стратегию развития?

Цветочный магазин

Организатор свадеб

Руководители туристской фирмы

Автомобильный дилер

Какой финансовый инструмент защищает туриста от рисков потери  
денежных средств?

Кошелек

Скрепка

Страховой полис

Фотоальбом

Каким способом оформляется покупка туристского продукта в  
современном мире?

Только через бумажные объявления

Онлайн-заявка

Телефонный звонок в библиотеку

Зарядка мобильного устройства

Чем отличаются туроператоры от турагентов?

Они продают одни и те же товары

Туроператоры создают продукцию, турагенты реализуют

Их объединяет одна марка автомобилей  
У них общий директор

Что такое чартерный рейс?

- Рейс школьного автобуса  
Специальный рейс, организуемый для определенной группы  
туристов
- Парад кораблей  
Эксперимент по выращиванию овощей

Какой специалист помогает организовать поездку и решить различные  
ситуации на месте?

- Механик автосервиса  
Воспитатель детского сада  
Тур-менеджер   
Арт-директор театра

Как называют туриста, приобретшего индивидуализированный  
туристский продукт?

- Любителем классики  
Независимым туристом   
Мастером спорта  
Поклонником сериалов

Что представляет собой международное сотрудничество в туризме?

Совместные спортивные соревнования  
Объединение разных стран для взаимовыгодного обмена услугами   
Торговля овощами и фруктами  
Мероприятия музыкального фестиваля

Чем занимаются специалисты службы поддержки туристов?

Организуют концерты рок-групп  
Помогают туристам решать возникшие проблемы   
Занимаются ремонтом бытовой техники  
Проектируют здания

Какой инструмент используется для оценки конкурентоспособности  
туристского продукта?

- Свечи зажигания  
Матрица SWOT-анализа   
Книга рецептов  
Канцелярия

Какими способами оценивается эффективность туристской фирмы?

Почтовыми открытками

Оценкой финансовых показателей и отзывов клиентов   
Интерактивными играми  
Соревнованиями по плаванию

Как называется дополнительная экскурсия, заказанная отдельно от основного тура?

Обычное событие  
Повторная встреча  
Дополнительная опция   
Стандартная прогулка

Кто несет ответственность за непредвиденные обстоятельства в ходе туристского путешествия?

Сам турист  
Страховая компания   
Служба проката автомобилей  
Журналисты

Что должна включать любая качественная туристская услуга?

Возможность испытать экстремальные ощущения  
Подробную информационную поддержку и оперативное решение проблем   
Невыполненный список дел  
Рассылку спама

Какая технология применяется для автоматизации работы турагентств?

Роботы-помощники  
Автоматизированные системы бронирования   
Телепортация  
Кулинарные рецепты

Какой канал коммуникации наиболее эффективен для быстрой связи с туристом?

Радио  
SMS-сообщения   
Почтовая служба  
Газеты и журналы

Кто решает юридические вопросы, связанные с защитой прав туристов?

Судья кулинарного конкурса  
Бухгалтер строительной фирмы  
Юрист по защите прав потребителей   
Водитель грузовика

## **Вопросы открытого типа**

Задания открытого типа с развернутым ответом.

**Прочитайте текст и напишите развернутый ответ**

OK 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
--------	--

Название организации, формирующей туристский продукт?

Документ, подтверждающий факт заключения договора между туристом и фирмой?

Вид страхования, обязательное для туристов, отправляющихся за рубеж?

Лицо, сопровождающее группу туристов и проводящее экскурсии?

Форма владения, характерная для многих российских туристских фирм?

OK 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
--------	--

Период подачи заявления на получение шенгенской визы?

Безопасный способ транспортировки ценных вещей туристами?

Главное средство международного сотрудничества в сфере туризма?

Что включают стандартные пакеты услуг туриста?

Куда обращаются туристы за медицинской помощью за границей?

OK 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
--------	--

Место для временного проживания туристов за рубежом?

Тип транспорта, используемый для полётов вне регулярного расписания?

Документы, обеспечивающие компенсацию убытков клиентам при банкротстве туроператора?

Преимущество индивидуальной программы путешествия?

Необходимый этап подготовки туриста перед зарубежной поездкой?

OK 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
--------	---

Основной механизм увеличения привлекательности внутреннего туризма?

Как называют комплекс стандартных услуг, предлагаемых туристу?

Средство измерения успешности туристического агентства?

Термин, означающий эксклюзивное путешествие для ограниченного круга лиц?

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
--------	--

Важнейший фактор роста количества иностранных туристов?

Основная задача туристического агентства?

Способ продвижения внутреннего туризма среди населения?

Основная целевая аудитория активных видов отдыха?

Оптимальное время года для максимального развития туристического бизнеса?

Самое распространённое препятствие для развития туристической отрасли в России?

ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
--------	--

Метод стимулирования повторных покупок путёвок у туроператора?

Самая популярная услуга турагентств для семейных пар с детьми?

Категория граждан, выбирающая бюджетные направления туризма?

Человек, работающий в качестве посредника между клиентом и оператором?

В чём выражается коммерческая выгода туроператора?

Цель консультационной помощи туриста при покупке путёвки?

Самый востребованный тип жилья у международных туристов?

Обязательное действие туриста перед путешествием в зарубежные страны?

Термин, характеризующий самостоятельный подбор элементов туристического продукта?

Основной фактор определения уровня комфорта и впечатлений от поездки?

ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
---------	---

Характеристика успешного туроператора в глазах потребителя?

Термин, обозначающий путешествие по собственной программе?

Первостепенная необходимость туристов в новой стране?

Средства улучшения имиджа туристического региона?

Территория, привлекающая наибольшее количество российских

туристов?

Способ быстрого приобретения качественного туристического продукта?

Термин, связанный с массовым привлечением посетителей на определённую территорию?

Вид услуг, популярный среди пожилых туристов?

Формируют ли турагентства туристские маршруты самостоятельно?

Первый шаг покупателя туристического продукта?

Официальный документ, разрешающий посещение иностранного государства?

Чем обеспечивается безопасность туриста в рамках программы медицинского страхования?

Популярное занятие среди молодых туристов, связанное с изучением природы?

Что отличает индивидуальный тур от стандартного массового тура?

ПК 2.2.

Координировать работу по реализации заказа.

Основная ценность уникального туристического опыта?

Кто принимает решение о маршруте и составе туристического продукта?

как называется поездка, запланированная заранее туроператором?

Какова основная цель туристического агента?

Как называются организации, принимающие гостей в чужих странах?

Какая юридическая форма доминирует среди российских туристических компаний?

Каким документом подтверждается согласованная информация о туре?

Какое название носит визитная карточка туриста за границей?

Каково основное предназначение страхового полиса для путешественников?

Что представляет собой обязательный элемент в пакете услуг при выезде за границу?

Как называется добровольное участие туристов в акциях операторов?

Что должен сделать турист для пересечения границы другого государства?

Как именуется минимальная группа путешественников, обслуживаемая единым договором?

Что обязан оформить турист для въезда в некоторые иностранные государства?

Как принято называть цену, назначаемую за весь пакет услуг?

Кто организует дополнительные условия для комфортного путешествия туристов?

Как зовут сотрудника, сопровождающего туристов в чужой стране?

Как назвать возможность изменения состава услуг туристического продукта?

Как называют сумму, которую получает турагент от продавца за

привлечение клиента?

Какую услугу оказывает туристическому бизнесу наличие финансовой гарантии?

Что представляют собой индивидуальные пожелания клиента при выборе тура?

Как иначе называют международные правила регистрации туристов?

Как звучит правильное наименование специалиста, работающего непосредственно с гостями?

Кто составляет программу отдыха, предлагая готовые решения туристам?

Как официально зовётся лицо, представляющее интересы туриста при заключении сделки?

Что выступает гарантом возмещения ущерба туристу при нарушении обязательств?

Как именно называют процедуру уведомления консульства о намерении посетить страну?

Что является основным источником прибыли туристического агентства?

Как называет персонал, занимающийся оформлением заявок на покупку тура?

Как определить дополнительное соглашение между сторонами туристического контракта?

Кем принимаются меры по повышению доверия к туристическим услугам?

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Нижегородский государственный лингвистический**  
**университет имени Н.А. Добролюбова»**



**Рабочая программа ПП.02.01 «Производственная практика» профессионального модуля  
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

**Специальность среднего профессионального образования**

**43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

**Квалификация выпускника**

**Специалист по туризму и гостеприимству**

**Форма обучения**

**очная**

**Нижний Новгород  
2024**

**Рабочая программа производственной практики профессионального модуля  
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг  
предназначена для профессиональных образовательных организаций,  
реализующих программу подготовки специалистов среднего звена по  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.**

**Организация-разработчик: Колледж НГЛУ**

**Разработали: Федосеева Н.В.**

**Рассмотрена и рекомендована к утверждению на  
заседании предметной цикловой комиссии Колледжа НГЛУ  
протокол №1 от 28.08.2023г.**

**Председатель  
предметной цикловой  
комиссии Колледжа  
НГЛУ**



**Н.В. Федосеева**

## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

### **1.1 Место производственной практики профессионального модуля ПМ.02**

**Предоставление туроператорских и турагентских услуг в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ)**

Производственная практика по профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Сроки проведения – 6 семестр.

### **1.2 Цели и задачи производственной практики:**

**Цель:** закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемой профессии.

#### **Задачи:**

- собрать информацию и проанализировать работу в области формирования туристского продукта конкретной туристской организации;
- собрать информацию и проанализировать работу в области организации и проведения маркетинговых исследований конкретной туристской организации;
- собрать информацию и проанализировать работу в области расчёта стоимости и продвижения туристского продукта конкретной туристской организации.

**Виды профессиональной деятельности:** Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

В ходе прохождения практики обучающийся должен

#### **- иметь практический опыт:**

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ туристских поездок, составления программ тура и турпакета, предоставления сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках.
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туристских компаний;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- 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 туркам.

**знать:**

- виды рекламного продукта;
- 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 туристских поездок;
- основные правила и методику составления программ туров;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- основные формы работы с туроператорами по продвижению и реализации турпродукта;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной кампании;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет.

**1.3.Трудоемкость освоения программы производственной практики:** в рамках освоения «Производственная практика» ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» 36 часов (1 неделя).

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики ПМ.02 является освоение общих компетенций (ОК):

<b>Наименование результата практики</b>	
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 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

профессиональных компетенций (ПК):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата практики</b>
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа

### **3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

#### **3.1 Содержание практики**

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

<b>Виды деятельности</b>	<b>Виды работ</b>	<b>Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов</b>	<b>Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ</b>	<b>Количество часов</b>
Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Цели, функции, принципы и виды маркетинга. Эволюция концепций маркетинга; Управление маркетингом, его цели и задачи. Содержание и функции практического маркетинга; Конъюнктура рынка. Маркетинговая среда; Целевой, дифференцированный и недифференцированный маркетинг; Сегментация рынка, выбор целевых сегментов рынка и позиционирование туристских продуктов на рынке; Стратегическое планирование и маркетинговая программа; Маркетинговая информационная система предприятия и методы сбора информации; Организация и содержание маркетинговых исследований; Организационная структура маркетинговых служб предприятия и основные требования к ее построению; Контроль маркетинговой деятельности и оценка ее эффективности.	МДК.02.04 Технология продаж и продвижения туристского продукта Темы: 1. Туристский маркетинг: сущность и основы использования 2. Туристский рынок как условие и экономическая основа маркетинга 3. Управление маркетинговой деятельностью туристского предприятия	8

	Формировать туристский продукт	Изучение запросов потребителей; Технология обслуживания. Классы обслуживания. Пакет услуг; Потребительские свойства турпродукта; Технологическая документация проектирования тура. Требования к процессу разработки турпродукта; Разработка программы обслуживания туристов. Разработка программы обслуживания туристов. Тематическая программа обслуживания; Организационные аспекты работы с поставщиками услуг. Планирование тура; Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками.	МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг МДК 02.05 Организация туристской индустрии Темы: 1. Условия создания привлекательного туристского продукта 2. Проектирование тура и программа обслуживания 3. Технологии и методы работы с поставщиками туристских услуг	10
	Рассчитывать стоимость туристского продукта	Финансовая схема работы туроператора. Система комиссионных вознаграждений турагентств. Ценообразование; Учетная политика туроператора. Налогообложение. Оплата счетов поставщиков услуг.	МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг Темы: 1. Расчет стоимости турпродукта и ценообразование 2. Учетная политика и налогообложение	8
	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Формирование сбытовой сети туроператора. Агентские соглашения. Агентские сети и франчайзинг; Реклама туристского продукта. Нерекламные методы продвижения туристского продукта. Каталог туроператора. Участие в выставках; Программные продукты бронирования. Интернет- технологии бронирования турпутевок. Программные продукты автоматизации деятельности туроператоров.	МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг Темы: 1. Формирование сбытовой сети 2. Реклама и нерекламные виды продвижения туристского продукта 3. Информационные технологии продвижения туристского продукта	10

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

- программа производственной практики;
- договор об организации практики;
- предписание на практику;
- индивидуальное задание;
- дневник практики;
- аттестационный лист;
- характеристика работы обучающегося;
- отчет по практике.

### **4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики**

Отчет о производственной практике составляется индивидуально каждым студентом и должен отражать его деятельность в период практики.

Изложение отчета должно носить не повествовательный характер, а основываться на аналитических материалах с обязательной оценкой изученного практического опыта, выводами и предложениями по совершенствованию деятельности туристской организации. Общими требованиями к отчету являются: целевая направленность, логичность изложения материала, полнота освещения вопросов, предусмотренных программой практики, доказательность выводов, грамотность оформления.

Каждое задание предполагает приложение необходимых документов или извлечений из них. Количество приложений не ограничивается, но должно по возможности полно отражать аспекты деятельности исследуемой организации-базы практики.

Структура работы отражает основные положения, раскрываемые в отчете, и должна быть согласована с целью и задачами излагаемого труда. Работа должна быть написана научным стилем, логически последовательна.

Структура отчета включает:

1. Титульный лист, оформленный в соответствии с установленными требованиями (Приложение Б);
2. Индивидуальное задание на практику (подписанное студентом и руководителем практики, принимающим отчет);
3. Предписание на практику (заполненное руководителем практики в организации, с печатями и подписями);
4. Характеристику-отзыв руководителя организации;
5. Календарно-тематический план в соответствии с программой;
6. Дневник по практике;
7. Отчет по практике, включающий текстовые, табличные и графические материалы, отражающие решение предусмотренных программой практики задач, содержащий:
  - лист «содержание»;
  - введение;
  - разделы (содержание разделов и заданий в таблице «Задания для производственной практики по профессиональному модулю (ПМ.02)»;
  - заключение;
  - список используемой литературы;
8. Приложения в последовательности, обозначенной в тексте отчёта.

**Задания для производственной практики по профессиональному модулю (ПМ.02)**

<b>Наименование разделов, тем</b>	<b>Задания</b>	<b>Формы контроля</b>		
		1	2	3
<b>Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности</b>				
1.Условия создания привлекательного туристского продукта	<p>1.1. Собрать информацию о туристских предпочтениях потребителей организаций.</p> <p>1.2. Охарактеризовать ассортимент предлагаемых туристской организацией туристских продуктов, составить перечень их основных потребительских свойств.</p> <p>1.3. На основании анализа ассортимента Предлагаемых туристским предприятием турсов составить еще несколько вариантов предложений для семейной пары туристов без детей, семейной пары туристов с одним ребенком, индивидуального туриста.</p> <p>Приложить: составленные варианты турсов для клиентов туристской фирмы</p>			Заполнение дневника Выполнение отчета
2. Проектирование тура и программа обслуживания	<p>2.1. Описать основные требования к процессу разработки туристского продукта организации.</p> <p>2.2. Рассмотреть варианты тематических программ обслуживания туристов, используемые организацией, выявить их ключевые особенности.</p> <p>2.3. Составить список документов, используемых при проектировании новых турсов организацией.</p> <p>Приложить: образцы заполненных вариантов технологических документов на проектирование тура</p>			Заполнение дневника Выполнение отчета
3. Технологии и методы работы с поставщиками туристских услуг	<p>3.1.Ознакомиться с организационными аспектами работы туристской организации с поставщиками услуг.</p> <p>3.2.Ознакомиться с особенностями планирования турсов туристской организации, перечислить основные этапы планирования.</p> <p>3.3.Ознакомиться с особенностями переговоров с различными поставщиками услуг туристской организации. Охарактеризовать основные разделы типового договора с поставщиками услуг.</p> <p>3.4.Перечислить обязательные и дополнительные составляющие различных пакетов туристских услуг организаций, указать виды поставщиков туристских услуг.</p> <p>Приложить: образец договора с поставщиками туристских услуг; варианты готовых</p>			Заполнение дневника Выполнение отчета

	туристских Пакетов	
4. Расчет стоимости турпродукта и ценообразование	<p>4.1. Описать финансовую схему работы туристской организации. Ознакомиться с системой Комиссионных вознаграждений турагентств. Перечислить основные виды и размеры скидок туристского предприятия, указать условия их применения.</p> <p>4.2. Изучить прайс-листы туристского предприятия, выявить факторы, влияющие на цену туристских продуктов. Определить схему образования цен на туристские продукты организации. Приложить: договор между туристским предприятием и туристом, вариант прайс-листа</p>	Заполнение дневника Выполнение отчета
<b>Раздел 2. Маркетинговые технологии в туризме</b>		
1. Туристский маркетинг: сущность и основы использования	<p>1.1. Перечислить цели, функции, принципы и виды маркетинга, используемые в туристской организации.</p> <p>1.2. Описать процесс управления маркетингом, обозначить его цели и задачи.</p>	Заполнение дневника Выполнение отчета
2. Туристский рынок как условие и экономическая основа маркетинга	<p>2.1. Перечислить и охарактеризовать основные составляющие маркетинговой среды туристской организации.</p> <p>2.2. Описать процедуры сегментации рынка, выбора целевых сегментов рынка и позиционирования туристских продуктов туристской организации.</p>	Заполнение дневника Выполнение отчета
3. Управление маркетинговой деятельностью туристского предприятия	<p>3.1. Описать маркетинговую информационную систему туристской организации и методы сбора информации.</p> <p>3.2. Представить этапы процесса проведения маркетинговых исследований туристской организации.</p> <p>3.3. Охарактеризовать организацию маркетинговой деятельности туристской организации, описать структуру службы маркетинга (при наличии). Приложить: блок-схему маркетинговой информационной системы туристской организации, процесса маркетингового исследования, образец опросного листа</p>	Заполнение дневника Выполнение отчета
4. Формирование сбытовой сети	<p>4.1. Охарактеризовать взаимоотношения туристской организации с туристскими агентствами.</p> <p>4.2. Охарактеризовать особенности агентских соглашений туристской организации. Приложить: образец соглашения между туристской организацией и туристским агентством.</p>	Заполнение дневника Выполнение отчета

5.Реклама и нерекламные виды продвижения туристского продукта	5.1.Изучить виды туристской рекламы и нерекламные методы продвижения туристского продукта, используемые на туристском предприятии. 5.2.Изучить различные виды каталогов туристской организации и график участия в туристских выставках/ярмарках. Приложить: варианты исполнения туристских каталогов.	Заполнение дневника Выполнение отчета
6. Информационные технологии продвижения туристского продукта	6.1. Изучить информационные технологии, используемые в деятельности туристской организации. 6.2. Описать процесс онлайн-бронирования туристской путевки.	Заполнение дневника Выполнение отчета

Дневник практики выдается руководителем практики от университета. Студент должен регулярно его носить в туристскую организацию и ежедневно должен делать отметки о проделанной работе, сообщая, что нового узнал, например, сегодня.

В оформлении дневника практики основными графами являются:

- дата и время выполнения задания;
- место выполнения задания
- наименование раздела и тема;
- выполняемое задание;
- краткое содержание выполненных работ;
- количество часов/дней;
- оценка и подпись руководителя практики от организации (Приложение А).

На основании дневника производственной практики студенты составляют письменный отчет. Чем подробнее будет информация в дневнике практических занятий, тем легче будет составить отчет.

#### **4.3. Требования к материально-техническому обеспечению:**

Базами производственной практики являются туристские организации (подразделения). Базы производственной практики должны отвечать следующим основным требованиям:

- соответствовать направлению подготовки специалиста;
- являться юридическим лицом (кроме ИП);
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой студентов; быть оснащенными средствами современной оргтехники.
- 

#### **4.4. Перечень основной и дополнительной литературы, интернет – ресурсов, необходимых для проведения практики**

##### **4.1.1 Нормативные документы:**

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (последняя редакция)
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 года N 1852 «Об утверждении «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»»
3. Закон РФ N 2300-1 (с изменениями на 22 декабря 2020 года) «О защите прав потребителей» от 07.02.1992
4. ГОСТ Р 50681-2010. - Туристские услуги. Проектирование туристских услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст)

5. ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст)

6. ГОСТ Р 53522-2009. - **Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения** (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 15.12.2009 N 772- ст)

7. ГОСТ Р 56643-2015. - Туристские услуги. **Личная безопасность туриста.** (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 14.10.2015 N 1563-ст)

#### **4.4.2. Основные источники:**

1. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16586-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566134>

#### **4.4.3. Дополнительные источники:**

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562433>

#### **4.4.4. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
3. Электронная газета профессионалов туризма [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
4. Энциклопедия для туристов <http://tonkosti.ru>
5. Портал об отдыхе и путешествиях <http://www.turizm.ru>
6. Сайт для туристов и путешественников <http://www.travel.ru>
7. Профессиональный туристический портал <http://www.tourdom.ru>
8. Профессиональный туристический портал <http://www.tourprom.ru>
9. <http://www.rubicon.com> – Энциклопедии. Словари. Справочники.
10. MSWindows 7
11. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
12. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
13. Консультант Плюс
14. Гарант

### **4.5. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения**

Руководитель практики от структурного подразделения НГЛУ должен иметь опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

Руководителем практики от структурного подразделения НГЛУ может быть педагогический работник, имеющий дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

## **5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета.

## Формы и методы контроля

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Выбор и применение способов решения профессиональных задач в области турагентской деятельности, демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы практики, отчет по практике, защита отчета
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые Методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Организация самостоятельных Занятий при изучении профессионального модуля	
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Готовность действовать в Стандартных и нестандартных ситуациях, нести социальную и Этическую ответственность за принятые решения	
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Эффективный поиск необходимой информации, использование различных источников (включая электронные)	
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения	
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей, проявление гражданско-патриотической позиции	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Демонстрация работоспособности, выполнение заданий в срок	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Выбор и применение способов решения профессиональных задач в области турагентской деятельности, демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей	
<b>Профессиональные компетенции</b>		

Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	Качество выполненных заданий практики. Наличие необходимых приложений	Выполнение программы практики, отчет по практике, защита отчета
Формировать туристский продукт.		
Рассчитывать стоимость туристского продукта.		
Взаимодействовать с туроператорами по реализации и продвижению туристского продукта.		

**Критерии оценивания отчета по практике:**

- соответствие содержания отчета требованиям программы практики;
- логичность и последовательность изложения материала;
- актуальность исследованных источников;
- анализ и обобщение информационного материала;
- наличие и обоснованность выводов;
- инициатива и творческий подход при поиске и обработке информации;
- правильность оформления (структурная упорядоченность, ссылки, таблицы и т.д.);
- отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;

**Критерии оценивания защиты отчета по практике:**

- владение терминологией в сфере туризма;
- соблюдение этических норм;
- демонстрировать навыки публичной защиты, аргументировать свою позицию при ответах на поставленные вопросы;
- демонстрировать навыки толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе защиты.

**Шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:**

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<b>Наличие умений</b>	При решении стандартных задач не продемонстрирован	Продемонстрированы основные умения.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все	Продемонстрированы все основные умения,

	ы основные умения. Имели место грубые ошибки	Задания выполнены с негрубыми ошибками	задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	выполнены все задания в полном объеме.
<b>Владение опытом</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
<b>Мотивация (личностное отношение)</b>	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно	Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрирует готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества	Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрирует готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач
<b>Уровень сформирован</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

<b>ности компетенций</b>				
------------------------------	--	--	--	--

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный лингвистический университет имени Н.А. Добролюбова»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по дисциплине  
ПП.02.01 «Производственная практика»**

**ПЦ. Профессиональный цикл**

**ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

**для обучающихся по специальности**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Туроператорские и турагентские услуги**

**Нижний Новгород**

**2024**

### **Паспорт оценочных средств**

Оценочные средства прилагаются к рабочей программе дисциплины ПП.02.01 «Производственная практика» и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценка представляет собой процесс определения степени соответствия реальных достижений обучающегося планируемым результатам обучения.

Оценочные средства используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

### **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования и уровней освоения в процессе ОП СПО**

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего периода изучения дисциплины по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных интерактивных методов обучения.

<b>Код компетенции и Наименование компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции в рамках данной дисциплины (наименование тем)</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь» и уровни освоения компетенции</b>
<p>OK 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>OK 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>OK 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в</p>		Отчет по прохождении практики. Дифференцированный зачет	<p><b>Знать</b></p> <p>Уровень Пороговый Слабо владеть знаниями: Основы туристской деятельности Основные понятия и термины туризма. Структура рынка туристических услуг в России и мире. Законодательство Российской Федерации в сфере туризма. Нормативные акты, регулирующие деятельность туроператоров и туроператоров. Организационные аспекты предоставления туристических услуг Порядок организации путешествий, туров и экскурсий. Правила оформления документов для туристов (визовые формальности, страховка). Основы договорных отношений между клиентами и организациями. Особенности взаимодействия с партнерами — отелями, перевозчиками, страховщиками. Технология разработки и продвижения туристского продукта Методы формирования маршрутов и составления программы пребывания. Современные технологии бронирования билетов, размещения в гостиницах и прочих сервисов. Принципы эффективного маркетинга и рекламы в туризме. Использование информационных технологий и CRM-систем в работе туроператора/туроператора.</p> <p>Организация обслуживания клиентов Профессиональное обслуживание клиентов на всех этапах путешествия. Умение консультировать клиента относительно выбора маршрута, условий проживания и питания.</p>

<p>профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p>		<p>Решение конфликтных ситуаций и вопросов, возникающих во время оказания услуги.</p>
<p>OK 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p>		<p><i>Уровень Высокий</i> С незначительными затруднениями владеть:</p> <p>Основы туристской деятельности Основные понятия и термины туризма. Структура рынка туристических услуг в России и мире. Законодательство Российской Федерации в сфере туризма.</p>
<p>OK 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p>		<p>Нормативные акты, регулирующие деятельность туроператоров и туроператоров.</p> <p>Организационные аспекты предоставления туристических услуг Порядок организации путешествий, туров и экскурсий. Правила оформления документов для туристов (визовые формальности, страховка). Основы договорных отношений между клиентами и организациями. Особенности взаимодействия с партнерами — отелями, перевозчиками, страховщиками.</p>
<p>OK 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>		<p>Технология разработки и продвижения туристского продукта Методы формирования маршрутов и составления программы пребывания. Современные технологии бронирования билетов, размещения в гостиницах и прочих сервисов. Принципы эффективного маркетинга и рекламы в туризме.</p>
<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.</p>		<p>Использование информационных технологий и CRM-систем в работе туроператора/туроператора. Организация обслуживания клиентов Профессиональное обслуживание клиентов на всех этапах путешествия. Умение консультировать клиента относительно выбора маршрута, условий проживания и питания.</p>
		<p>Решение конфликтных ситуаций и вопросов, возникающих во время оказания услуги.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p>

<p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа. ПК</p>		<p>С требуемой степенью полноты и точности владеть Основы туристской деятельности Основные понятия и термины туризма. Структура рынка туристических услуг в России и мире.</p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма.</p> <p>Нормативные акты, регулирующие деятельность туроператоров и турагентов.</p> <p>Организационные аспекты предоставления туристических услуг Порядок организации путешествий, туров и экскурсий.</p> <p>Правила оформления документов для туристов (визовые формальности, страховка).</p> <p>Основы договорных отношений между клиентами и организациями.</p> <p>Особенности взаимодействия с партнерами — отелями, перевозчиками, страховщиками.</p> <p>Технология разработки и продвижения туристского продукта Методы формирования маршрутов и составления программы пребывания.</p> <p>Современные технологии бронирования билетов, размещения в гостиницах и прочих сервисов.</p> <p>Принципы эффективного маркетинга и рекламы в туризме.</p> <p>Использование информационных технологий и CRM-систем в работе туроператора/турагента.</p> <p>Организация обслуживания клиентов Профессиональное обслуживание клиентов на всех этапах путешествия.</p> <p>Умение консультировать клиента относительно выбора маршрута, условий проживания и питания.</p> <p>Решение конфликтных ситуаций и вопросов, возникающих во время оказания услуги.</p> <p><b>Уметь</b></p> <p><i>Уровень Пороговый</i> Слабо (частично) уметь разрабатывать туристские маршруты и</p>
---	--	--

		<p>туры:</p> <p>Создавать конкурентоспособные путевки и предложения для различных категорий туристов.</p> <p>Составлять подробный перечень необходимых мероприятий, бронирование мест и трансферов.</p> <p>Оценивать риски и учитывать сезонность спроса.</p> <p>Обеспечивать качество предоставляемых услуг:</p> <p>Осуществлять контроль качества предоставляемого сервиса от начала до конца путешествия.</p> <p>Организовывать встречи, проводы, сопровождение групп туристов.</p> <p>Решать возникающие проблемы оперативно и профессионально.</p> <p>Работать с нормативными актами и документацией:</p> <p>Оформлять необходимые документы (договор купли-продажи туристического продукта, путёвка, ваучеры и другие документы).</p> <p>Владеть навыком заполнения визовых анкет, инструкций и другой документации, связанной с предоставлением туристических услуг.</p> <p>Продвигать и продавать туристические продукты: Использовать методы активного привлечения клиентов, включая маркетинговую активность и продвижение в социальных сетях.</p> <p>Обладать способностью вести переговоры и убеждать потенциальных покупателей в преимуществах предлагаемого продукта.</p> <p>Использовать информационные системы и компьютерные программы:</p> <p>Работать с автоматизированными системами бронирования отелей, авиабилетов и транспортных компаний.</p> <p>Применять специализированное программное обеспечение для ведения учета продаж и управления клиентскими базами данных.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь</p>
--	--	---

		<p>Разрабатывать туристские маршруты и туры:</p> <p>Создавать конкурентоспособные путевки и предложения для различных категорий туристов.</p> <p>Составлять подробный перечень необходимых мероприятий, бронирование мест и трансферов.</p> <p>Оценивать риски и учитывать сезонность спроса.</p> <p>Обеспечивать качество предоставляемых услуг:</p> <p>Осуществлять контроль качества предоставляемого сервиса от начала до конца путешествия.</p> <p>Организовывать встречи, проводы, сопровождение групп туристов.</p> <p>Решать возникающие проблемы оперативно и профессионально.</p> <p>Работать с нормативными актами и документацией:</p> <p>Оформлять необходимые документы (договор купли-продажи туристического продукта, путёвка, ваучеры и другие документы).</p> <p>Владеть навыком заполнения визовых анкет, инструкций и другой документации, связанной с предоставлением туристических услуг.</p> <p>Продвигать и продавать туристические продукты: Использовать методы активного привлечения клиентов, включая маркетинговую активность и продвижение в социальных сетях.</p> <p>Обладать способностью вести переговоры и убеждать потенциальных покупателей в преимуществах предлагаемого продукта.</p> <p>Использовать информационные системы и компьютерные программы:</p> <p>Работать с автоматизированными системами бронирования отелей, авиабилетов и транспортных компаний.</p> <p>Применять специализированное программное обеспечение для ведения учета продаж и управления клиентскими базами данных.</p>
--	--	---

		<p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь разрабатывать туристские маршруты и туры: Создавать конкурентоспособные путевки и предложения для различных категорий туристов.</p> <p>Составлять подробный перечень необходимых мероприятий, бронирование мест и трансферов.</p> <p>Оценивать риски и учитывать сезонность спроса.</p> <p>Обеспечивать качество предоставляемых услуг:</p> <p>Осуществлять контроль качества предоставляемого сервиса от начала до конца путешествия.</p> <p>Организовывать встречи, проводы, сопровождение групп туристов.</p> <p>Решать возникающие проблемы оперативно и профессионально.</p> <p>Работать с нормативными актами и документацией:</p> <p>Оформлять необходимые документы (договор купли-продажи туристического продукта, путёвка, ваучеры и другие документы).</p> <p>Владеть навыком заполнения визовых анкет, инструкций и другой документации, связанной с предоставлением туристических услуг.</p> <p>Продвигать и продавать туристические продукты: Использовать методы активного привлечения клиентов, включая маркетинговую активность и продвижение в социальных сетях.</p> <p>Обладать способностью вести переговоры и убеждать потенциальных покупателей в преимуществах предлагаемого продукта.</p> <p>Использовать информационные системы и компьютерные программы:</p> <p>Работать с автоматизированными системами бронирования отелей, авиабилетов и транспортных компаний.</p> <p>Применять специализированное программное обеспечение для ведения учета продаж и управления</p>
--	--	--

			клиентскими базами данных.
--	--	--	----------------------------

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания**

Учет и оценка знаний, умений и уровня сформированности компетенций у обучающихся осуществляется в два этапа:

1 этап: проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине, представляющей проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляющую на протяжении семестра.

К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующая с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность оценки успеваемости обучающегося. При текущем контроле успеваемости акцент делается на установлении подробной, реальной картины достижений и успешности усвоения учебной программы на данный момент времени.

Срок выполнения задания устанавливается по расписанию занятий. Обучающимся, пропустившим учебное занятие в форме лекции выдается дополнительное задание – например:

1. представить отчет о прохождении учебной практики

Обучающимся, пропустившим учебное занятие в форме практики выдается дополнительное задание – например:

представить отчет о прохождении учебной практики

Подведение итогов текущего контроля проводится по графику и результаты оценки успеваемости заносятся в ведомость и в электронное портфолио обучающегося.

2 этап: проведение промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в конце семестра в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет проводится по расписанию в письменной и устной форме.

Итоговая оценка определяется по результатам текущей аттестации и промежуточной аттестации.

Результаты промежуточной аттестации доводятся до сведения обучающихся в день её проведения. Заносятся в электронную

экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку.

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по утвержденному расписанию, должны ликвидировать возникшую академическую задолженность в установленном порядке.

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования, описание шкал оценивания**

В качестве условных уровней сформированности компетентности обучающихся по специальности среднего профессионального образования выделяются следующие:

- Допороговый уровень;
- Пороговый уровень;
- Высокий уровень;
- Повышенный уровень.

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации:

Оценка	Уровень освоения компетенции	Показатель
«2» - неудовлетворительно	Допороговый уровень	наличие существенных (грубых) ошибок в ответах; демонстрация обучающимся частичных знаний по пройденной программе; отсутствие ответа.
«3» - удовлетворительно	Пороговый уровень	компетенции сформированы частично, но не менее 50%, закрепленных рабочей программой дисциплины; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено по стандартной методике без существенных ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения; наличие несущественных ошибок в ответе, неисправляемых обучающимся; демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе; не структурированное, не

		стройное изложение учебного материала при ответе.
«4» - хорошо	Высокий уровень	<p>все компетенции, закрепленные рабочей программой дисциплины, сформированы полностью или не менее 65% компетенций сформированы частично; обучающимся выполнено 65-84% задания, подлежащих текущему контролю, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки;</p> <p>обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.</p> <p>наличие несущественных ошибок, уверенно исправляемых обучающимся после дополнительных и наводящих вопросов;</p> <p>демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы; четкое изложение учебного материала.</p>
«5» - отлично	Повышенный уровень	<p>обучающийся приобрел знания, умения и владеет компетенциями в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; 85-100 % задания, подлежащего текущему контролю, выполнено самостоятельно и в требуемом объеме;</p> <p>обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами, воспроизводит учебный материал с</p>

	требуемой степенью точности; демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы; грамотное и логически стройное изложение материала при ответе; приведение примеров, аналогий, фактов из практического опыта.
--	---

### **Процентное соотношение результатов тестирования**

менее 50% правильных ответов – неудовлетворительно (не засчитано) – допороговой уровень;

50 – 64% правильных ответов – удовлетворительно (засчитано) – пороговый уровень;

65 – 84 % правильных ответов – хорошо (засчитано) - высокий уровень; 85 – 100% правильных ответов – отлично (засчитано) – повышенный уровень.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для лиц с инвалидностью и ОВЗ устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости лицам с инвалидностью и ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа или выполнения задания.

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Вопросы закрытого типа**

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

OK 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
--------	--

Основной задачей турагентства является:

- Разработка маршрутов
- Организация спортивных соревнований
- Продажа туристских продуктов
- Управление транспортом

Туроператор – это организация, которая:

- Устанавливает тарифы авиакомпаний
- Формирует туристский продукт
- Готовит медицинские справки
- Управляет городским хозяйством

Документ, удостоверяющий сделку между туристом и турфирмой, называется:

- Трудовой договор
- Туристская путевка
- Кассовый чек
- Атtestат зрелости

Функциональная обязанность гида-переводчика заключается в:

- Очистке территории
- Просмотре телепередач
- Проведении экскурсий
- Продаже товаров

Основная цель туристского страхования:

- Получение кредитов
- Восстановление здоровья в случае болезни или травмы
- Укрепление физической выносливости
- Приобретение билетов на зрелищные мероприятия

Основой взаимоотношений между туроператором и турагентом является:

- Декларация дружбы народов
- Договор
- Репортаж журналиста
- Научный доклад

OK 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
--------	--

Основное требование к качеству туристского продукта:

- Красивая упаковка
- Привлекательная фотография
- Соответствие заявленным характеристикам
- Большое количество наград

Документ, необходимый для легитимизации деятельности туристской фирмы:

- Свидетельство о рождении ребенка
- Водительское удостоверение
- Лицензия
- Меню кафе

Согласно закону, кто обязан возмещать ущерб туристу в случае банкротства туроператора?

- Правительство РФ
- Российский союз промышленников и предпринимателей
- Страховая компания
- Федеральное космическое агентство

Главной функцией финансового резерва туроператора является:

- Инвестиции в недвижимость
- Покрытие убытков в чрезвычайных ситуациях
- Оплата коммунальных платежей
- Погашение долгов по кредитам

OK 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
--------	--

В каком документе зафиксированы права и обязанности туриста и туроператора?

- Личная записка директора
- Официальный протокол переговоров
- Договор
- Календарь праздничных дат

Основной целью изучения особенностей целевой аудитории является:

- Изучение гастрономических привычек
- Эффективное позиционирование туристского продукта

Мониторинг состояния окружающей среды  
Измерение скорости ветра

Кто участвует в разработке и утверждении рекламного материала туроператора?

- Команда спортивного клуба
- Отдел маркетинга
- Муниципальные служащие
- Профсоюз работников образования

Что такое массовая туристская услуга?

- Узконаправленная нишевая услуга
- Сервис, предназначенный для широкого круга пользователей
- Услуга, доступная только элите общества
- Исключительно медицинская услуга

В чем заключается суть финансовой стабильности туристской фирмы?

- Регулярные банковские кредиты
- Поддержание устойчивого финансового положения
- Участие в конкурсах красоты
- Регулярный просмотр телевизионных передач

ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
--------	---

Какой тип услуг подразумевает персональный подход к каждому клиенту?

- Массовая услуга
- Стандартизированная услуга
- Персонализированная услуга
- Экономически невыгодная услуга

Что способствует развитию партнерских связей в туризме?

- Применение насилия
- Добросовестное ведение бизнеса
- Постоянные конфликты
- Незаконные махинации

Основная цель туроператора:

- Создание развлекательных шоу-программ
- Формирование и реализация туристского продукта
- Проведение митингов
- Производство строительных материалов

Какая документация необходима для проверки правильности исполнения договора туристом?

Результаты экзаменов

Курортная книга записей

Информация о состоянии банковского счета

Туристская путевка

OK 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
--------	--

В какой последовательности выполняются этапы разработки туристского продукта?

Исследование рынка → проектирование → тестирование → внедрение

Тестирование → исследование рынка → проектирование → внедрение

Внедрение → исследование рынка → проектирование → тестирование

Проектирование → тестирование → внедрение → исследование рынка

Что обеспечивает прозрачность операций и доверие клиентов?

Публичность отчетности

Конфиденциальность банковских счетов

Быстрая доставка почты

Игра в шахматы

Что означает понятие «комплекс услуг» в туризме?

Небольшой сувенир

Набор взаимосвязанных услуг

Продукт переработки нефти

Навык игры на музыкальном инструменте

Что показывает уровень профессионализма и надежности туристской фирмы?

Длина волос сотрудников

Наличие профессиональных сертификатов

Высота зданий офисного центра

Цвет стен в офисе

OK 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
--------	--

В чем заключаются принципы качественной туристской услуги?

Максимальная сложность понимания

Ясность, доступность и надежность

Скорость доставки пиццы

Количество подписчиков в социальных сетях

Что регулирует взаимоотношения между участниками туристского рынка?

Рецепты национальной кухни

Законодательство РФ

Физкультура и спорт

Поведение животных в дикой природе

Каким законом регулируется деятельность туроператоров и турагентов в России?

Федеральный закон № 132-ФЗ

Конституция РФ

Налоговый кодекс РФ

Административный регламент ГИБДД

Кто вправе выдавать лицензии на осуществление туристской деятельности?

Федерация спортивной гимнастики

Роспотребнадзор

Росфинмониторинг

Министерство культуры РФ

Что понимается под понятием «массового туризма»?

Индивидуальные поездки VIP-персоны

Большой поток туристов в одно и то же место

Уединённые походы

Деятельность спасателей МЧС

Что является главной гарантией защиты прав туристов?

Личные знакомства

Страховой полис

Дружелюбные отношения соседей

Платёжеспособность родителей

ПК 2.1.

Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

Что подразумевает концепция устойчивого туризма?

Снижение экологической нагрузки и сохранение природных ресурсов



- Сохранение традиций потребления фастфуда
- Строительство небоскребов
- Организация концертов классической музыки

Кто координирует взаимодействие туроператора и партнера по приёму туристов?

- Рыбаки местного кооператива
- Тур-менеджер
- Учителя начальной школы
- Велосипедисты любительского клуба

Какой документ обязателен для въезда в большинство стран Евросоюза?

- Загранпаспорт
- Домашний адрес
- Таблица умножения
- Предпочтения в еде

Какая характеристика важна для достижения высоких результатов в туристическом бизнесе?

- Острые блюда местной кухни
- Большие рекламные бюджеты
- Грамотная логистика
- Знаменитые спортсмены

Как определяется объем финансового резерва туроператора?

- Волшебным шаром предсказателя
- Норма закона и внутренняя политика компании
- Цвет флага страны
- История прошлых сезонов сериала

Кто утверждает размер минимальной суммы резервирования для туроператора?

- Академия наук
- Всероссийская федерация шахматистов
- Минэкономразвития РФ
- Комитет садоводов-дачников

Основной причиной возникновения страховых случаев в туризме является:

- Повреждение музейных экспонатов
- Болезнь или травма

## Потеря ключа от номера Смена гардероба

Каким способом достигается высокая степень адаптации туристского продукта к требованиям клиентов?

Повышением цен

Персонализация

Изменение дизайна сайта

Демонтаж старых памятников архитектуры

Что снижает риски банкротства туристской фирмы?

Танцевальные конкурсы

Хорошо продуманная бизнес-модель

Интерьер офиса

Временная регистрация туриста

Основной правовой акт, защищающий права туристов в России:

Кодекс дорожного движения

Закон РФ «О защите прав потребителей»

Гражданский процессуальный кодекс

Таможенное законодательство

Что понимают под профессиональным уровнем работника туристской сферы?

Цвет глаз менеджера

Время обеда сотрудника

Квалификация и опыт

Расстояние до ближайшего кинотеатра

### ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

Чем руководствуются российские туристы при выборе туристского продукта?

Советами друзей

Наукой астрономии

Расцветкой календаря

Песнями известного исполнителя

Основной признак надежного туристского оператора:

Легко запоминающееся имя генерального директора

Положительные отзывы и репутация

Огромное здание офиса

Любимый цвет руководства

Какая сфера услуг характеризуется быстрым ростом в условиях пандемии COVID-19?

- Морские круизы
- Медицинский туризм
- Гонки на мотоциклах
- Занятия подводной охотой

Какой показатель оценивает привлекательность туристского направления?

- Температурный режим воздуха
- Количество позитивных отзывов
- Марка обуви туриста
- Количество ступеней лестницы отеля

Что представляет собой информационный лист туриста?

- Альбом фотографий
- Фильм о приключениях
- Детализированную инструкцию по маршруту
- Постельное белье в гостинице

Какой ключевой фактор важен для стабильного функционирования туристской фирмы?

- Масса тела руководителя
- Надёжность партнеров
- Дата выпуска последнего смартфона
- Коллекция марок владельца компании

Каким образом формируется ассортимент туристского продукта?

- Только субъективным мнением начальника
- Исследованием потребительского спроса
- Случайным выпадением кубиков
- Популярностью цветов радуги

Что включает в себя комплекс туристских услуг?

- Одна еда и напитки
- Полный набор услуг от переезда до развлечений
- Исключительно авиабилеты
- Только культурные мероприятия

Кто отвечает за создание и продвижение туристского продукта?

- Преподаватели университетов
- Туроператор
- Портные мастерской

## Врачи скорой помощи

Основная функция туристского портала:

Замена масла в автомобиле

Информационная поддержка и бронь

Организация праздников

Изготовление торты

Что характеризует профессионализм сотрудников туристской фирмы?

Владение профессиональными компетенциями

Образование в медицинском вузе

Красота внешности

Уровень физического развития

Что является показателем высокого качества туристского продукта?

Положительные отзывы клиентов

Средний балл ЕГЭ выпускников вуза

Внешний вид упаковки

Вкус напитков в отеле

Кто ответственен за юридическое сопровождение туристской деятельности?

Футбольный клуб

Юридический отдел

Кулинары

Ветеринары

Как называется зона повышенного риска в туризме?

Район повышенной доступности Wi-Fi

Сектор высокой опасности

Парк аттракционов

Лавка сувениров

Какая организация обязана контролировать правильность оформления туристских документов?

Театр оперы и балета

Ассоциация юристов

Музей восковых фигур

Ботанический сад

Что подразумевается под понятием «турмаршрутизация»?

Создание проекта маршрута

Рыбалка на озере Байкал  
Взятие интервью у знаменитостей  
Творчество писателя

Что влечет нарушение санитарных норм в туристском секторе?

- Штрафы и санкции
- Признание лучшим рестораном года
- Повышение заработной платы сотрудникам
- Переименование улицы

Какая ситуация требует особого внимания туристской фирмы?

- Приятная погода летом
- Жалобы клиентов
- Раскраска яиц на Пасху
- День рождения шеф-повара

Что отражается в информационной карте туриста?

- Перечень предметов интерьера комнаты
- График показа фильмов в кинотеатре
- Основные сведения о маршруте
- Модели автомобилей на парковке

Кто обеспечивает комфортное размещение туристов?

- Водитель такси
- Сотрудники гостиничного хозяйства
- Учителя математики
- Владельцы магазинов одежды

Что предусматривает профессиональная подготовка работников туристской индустрии?

- Игру в шашки
- Обучение технологиям и стандартам
- Тренировки бега на короткие дистанции
- Садоводство

Кто управляет процессом создания туристского продукта?

- Казино-казино
- Кинотеатр
- Туроператор
- Железнодорожная станция

Каким путем туроператор повышает свою конкурентоспособность?

- Введение инноваций и улучшение качества услуг

Установка рекламных щитов вдоль трасс  
Уменьшение продолжительности рабочих дней  
Растяжение мышц

Каков основной приоритет современной туристской политики?

Сокращение численности населения  
Повышение безопасности и удобства туристов   
Покупка футбольных клубов  
Строительство мостов

Что проверяется органами надзора при контроле деятельности туристских фирм?

Степень износа автомобильных шин  
Соблюдение требований законодательства   
Количество произведённых сладких пирогов  
Материал оконных рам

Что является обязательным условием для допуска туристской фирмы к участию в госзакупках?

Цвет стены кабинета руководителя  
Наличие лицензии   
Модель мобильных телефонов сотрудников  
Звёздный знак зодиака учредителей

Какую роль играют сотрудники туристской фирмы в процессе обслуживания клиентов?

Смотрят фильмы на телевизоре  
Консультируют и помогают клиентам   
Читают книги о динозаврах  
Устраивают выставки живописи

Что представляет собой лицензируемая деятельность в туризме?

Посадка деревьев  
Организация перевозок и оказание услуг   
Участие в соревнованиях по футболу  
Мастер-классы вязания крючком

Что показывает мониторинг туристского рынка?

Количество звезд на небе  
Тенденции и спрос   
Температура воды в океане  
Размеры моркови на грядке

Что лежит в основе формирования эффективной стратегии

туристской фирмы?

- Лучший рецепт приготовления кофе
- Стратегическое планирование ✓
- Географическое расположение звезды Сириуса
- Количество прочитанных детективов сотрудниками

Что определяет устойчивое развитие туристского сектора?

- Крупные распродажи телевизоров
- Баланс интересов и природоохранные меры ✓
- Новая серия любимого телесериала
- Цвет рубашки главного бухгалтера

Что обеспечивают финансовые резервы туроператора?

- Питание в ресторанах
- Погашение задолженности при наступлении неблагоприятных событий ✓
- Вечеринки на берегу моря
- Участие в забегах на длинные дистанции

## 4.2. Вопросы открытого типа

Задания открытого типа с развернутым ответом.

**Прочтите текст и напишите развернутый ответ**

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
--------	--

1. Организация, создающая туристский продукт?
2. Документ, подтверждающий оплату туристского продукта?
3. Вид страхования, обязательное для туристов, выезжающих за границу?
4. Кто проводит экскурсии и сопровождает туристов?
5. Основная задача туристского агентства?

Документ, позволяющий временно пребывать в другом государстве?

Понятие, отражающее требования конкретной категории туристов?

Организация, принимающая туристов на местах?

ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для
--------	--

выполнения задач профессиональной деятельности;

Главная цель туроператора?

Кто продаёт готовую туристскую услугу?

Какой документ фиксирует соглашение между туристом и туроператором?

Что обеспечивает защиту туриста в случае чрезвычайной ситуации?

Организация, специализирующаяся на продаже туристических услуг?

OK 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

Понятие, характеризующее единый набор услуг туриста?

Какой документ подтверждают согласие сторон на совершение сделки?

Кто создаёт новый туристский продукт?

Важнейшее условие для реализации туристского продукта?

Как называется специально подготовленный путь следования туриста?

Что позволяет повысить лояльность клиентов туроператора?

OK 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

Суть профессионального стандарта туристского дела?

Кто берёт на себя обязательство компенсировать затраты туриста в экстременных случаях?

Главные характеристики хорошего туристского продукта?

Какая мера минимизирует возможные последствия сбоев в туристской деятельности?

Основное правило при формировании туристского продукта?

Базовый принцип эффективного взаимодействия туриста и оператора?

Что гарантируется туриstu в случае отмены путешествия?

Обязанность туристского агентства перед покупателями?

Понятие, обозначающее предварительное знакомство с предложением туроператора?

OK 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

Обязательство туристского агентства обеспечить?  
Смысль деятельности туристского оператора?  
Что делает туристский продукт привлекательным для потребителя?  
Центральная фигура в продвижении туристского продукта?  
Понятие, подразумевающее строгое следование  
правилам и нормам?

ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
--------	--

Главное преимущество туроператора перед прямыми поставщиками

Каким качеством должен обладать хороший менеджер по туризму?  
Основная причина покупки туристского продукта через турагентство?

Что является основой любой туристской услуги?  
Кто отвечает за разработку и формирование туристского продукта?  
Какая отрасль поддерживает высокую популярность туристского бизнеса?  
Что означает фраза «финансовый гарант туриста»?  
Основная цель финансово-экономической деятельности туристской фирмы?

**ПК 2.1.      Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.**

Кто заботится о комфорте туриста на протяжении всей поездки?  
Что даёт уверенность туриstu в благополучном исходе поездки?  
Центральный принцип качественной туристской услуги?  
Что определяет экономическую выгоду туристского путешествия?  
Важнейшей чертой высококлассного туристского продукта является?

**ПК 2.2.      Координировать работу по реализации заказа.**

Основное свойство профессионального туристского работника?  
Критерий успешного туристского бренда?  
Понятие, относящееся к полноценному отдыху и удобству туристов?  
Как называется документ, подтверждающий факт приобретения туристского продукта?

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный лингвистический  
университет имени Н.А. Добролюбова»



**Рабочая программа УП.03.01 «Учебная практика» профессионального модуля  
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих: ассистент экскурсовода (гига)**

**Специальность среднего профессионального образования**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Квалификация выпускника**

Специалист по туризму и гостеприимству

**Форма обучения**

очная

Нижний Новгород  
2024

**Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.03  
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих  
должностям служащих: ассистент экскурсовода (гида) предназначена для  
профессиональных образовательных организаций, реализующих программу  
подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм  
и гостеприимство.**

**Организация-разработчик: Колледж НГЛУ**

**Разработали: Федосеева Н.В.**

**Рассмотрена и рекомендована к утверждению на  
заседании предметной цикловой комиссии Колледжа НГЛУ  
протокол №1 от 28.08.2023г.**

**Председатель  
предметной цикловой  
комиссии Колледжа  
НГЛУ**



**Н.В. Федосеева**

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

**1.1. Место учебной практики профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих: ассистент экскурсовода (гига) в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ)**

Учебная практика профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих: ассистент экскурсовода (гига)» проводится в НГЛУ под руководством Колледжа НГЛУ. Сроки проведения – 5 семестр.

## **1.2 Цели и задачи учебной практики:**

**Цель:** закрепление, углубление и совершенствование приобретенных в процессе обучения знаний и умений, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности на рынке труда.

**Виды профессиональной деятельности:** Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

В ходе прохождения практики обучающийся должен

**- иметь практический опыт:**

- Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
  - Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии
  - Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
  - Поддержания контактов с туристскими информационными центрами
  - Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
  - Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги
  - Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
  - Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания
  - Отбора и изучения экскурсионных объектов
  - Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания
  - Формирования программ экскурсионного обслуживания
  - Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)
  - Составления маршрута и текста экскурсии
  - Отбора объектов для показа во время экскурсии
  - Отбора информационных материалов для проведения экскурсии
  - Определения методических приемов проведения экскурсии
  - Объезда (обхода) маршрута экскурсии
  - Оформления экскурсионной документации
  - Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
  - Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения
  - Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья
  - Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
  - Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
  - Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и

инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями

- Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций
  - Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
    - Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии
    - Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
      - Оуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии
      - Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
      - Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
      - Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)

Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма)

- Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)
- Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)
- Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)
  - Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи
  - Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу

Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма)

**- уметь:**

- Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг
  - Принимать заказы на экскурсионные услуги
  - Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги
  - Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения
    - Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
    - Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги
      - Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
      - Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
    - Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги
      - Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
      - Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг
      - Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания
        - Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации
        - Определять необходимость использования технических средств для разработки

## программ экскурсионного обслуживания

- Составлять программы экскурсионного обслуживания
  - Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания
    - Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания
      - Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания
      - Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам
    - Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий
    - Организация питания туристов (экскурсантов)
    - Организация посещения объектов экскурсионного показа
    - Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий
    - Определять тему и составлять маршрут экскурсии
    - Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий
    - Составлять методическую разработку экскурсии
    - Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию
  - Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий
  - Устанавливать контакт с туристами (экскурсанты) и удерживать их внимание
    - Применять технику публичных выступлений
    - Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов
    - Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания
    - Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии
    - Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств
    - Использовать технические средства при проведении экскурсий
    - Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий
    - Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе
    - Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии
    - Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)
    - Использовать технические средства при сопровождении туристов(экскурсантов) по маршруту экскурсии
    - Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций
    - Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)
    - Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)
    - Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)
    - Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)
    - Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)
    - Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)
    - Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа

доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)

- знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты

- Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности

- Функции структурных подразделений экскурсионного бюро

- Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания

- Формы и методы проведения экскурсий

- Основы делопроизводства

- Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий.

- Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии

- Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии

- Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания

- Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания

- Правила оформления документации

- Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий

- Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий

- Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания

- Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

- Порядок контроля реализации заказов на экскурсии Структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке

- Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии

- Туристские ресурсы Российской Федерации

- Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)

- Методика разработки и проведения экскурсий

- Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги

- Этику межкультурного и делового общения

- Физико-географические особенности района путешествия

- Погодно-климатические условия района путешествия

- Флору и фауну района путешествия

- Характер и особенности рельефа района путешествия

- Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера

- Социально-культурные особенности района маршрута

- Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия

- Базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)

- Правила дорожного движения.

**1.3. Трудоемкость освоения программы учебной практики:** в рамках освоения ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: ассистент экскурсовода (гига)» 72 часа (2 недели).

## **2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ**

Результатом учебной практики является освоение общих компетенций (ОК):

	<b>Наименование результата практики</b>
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 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
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 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Профессиональных компетенций (ПК):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата практики</b>
ДПК 3.1	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ДПК 3.2	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

## **3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

### **3.1. Содержание практики**

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

<b>Содержание учебной деятельности</b>	<b>Обязательная нагрузка</b>		
	<b>Всего часов</b>	<b>Практическая подготовка</b>	<b>в том числе</b>

				теоретических занятий (час)	
				практических занятий (час)	промежуточная аттестация в форме диф.зачёта/ зачёта (час)
<b>Занятие 1. Планирование программы экскурсии</b>	6	6	-	6	-
<b>Занятие 2. Разработка информационного листка «Этапы проведения экскурсии»</b>	6	6	-	6	-
<b>Занятие 3. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг</b>	6	6	-	6	-
<b>Занятие 4. Разработка экскурсии</b>	6	6	-	6	-
<b>Занятие 5. Комплектование «Портфеля экскурсовода»</b>	6	6	-	6	-
<b>Занятие 6. Оформление технологической карты маршрута</b>	6	6	-	6	-
<b>Занятие 7. Составление экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств</b>	6	6	-	6	-
<b>Занятие 8. Поиск информации и составление индивидуального текста для рассказа</b>	6	6	-	6	-
<b>Занятие 9. Сопровождение и обеспечение безопасности туристов/ экскурсантов</b>	6	6	-	6	-
<b>Занятие 10. Составление плана путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения</b>	6	6	-	6	-
<b>Занятие 11. Разработка Паспорта туристского маршрута</b>	6	6	-	6	-
<b>Занятие 12. Апробация экскурсии</b>	3	3	-	3	-
<b>Занятие 13. Защита отчета по практике (комплексный дифференцированный зачет)</b> 1. Подготовка материалов для отчёта по практике 2. Представление дневника практики 3. Защита отчёта по практике 4. Ответы на вопросы комиссии	3	3	-	-	3
<b>Итого:</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	<b>69</b>	<b>3</b>

#### 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

##### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: ассистент экскурсовода (гида)» требует наличия мастерской «Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)».

**Оборудование и технические средства обучения:**

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 15 шт.
2. Проектор – 1 шт.
3. Экран – 1 шт. 4. Колонки компьютерные – 2 шт.
4. Стол ученический (одноместный) – 15 шт.
5. Стул – 20 шт.
6. Стол преподавателя – 2 шт. 4. Доска классная – 1 шт.

**4.2. Информационное обеспечение обучения**

Основная литература:

1. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 07372-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455119>.
2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 02282-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452777>.
3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-04604-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451242>.
1. Гроздова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Гроздова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-53408211-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453970>.

**Перечень используемого программного обеспечения:**

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows

**Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

1. ЭБС Электронного издания ЮРАЙТ <https://urait.ru>

#### **4.3. Общие требования к организации практики**

Освоение практики производится в соответствии с учебном планом по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Недельная учебная нагрузка составляет 36 часов.

Практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, либо в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

С целью методического обеспечения прохождения практики разрабатываются методические рекомендации для обучающихся.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации (по согласованию).

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируются сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

#### **4.4. Формы отчёtnости по практике**

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По окончанию практики, студент предоставляет пакет документов, который включает в

себя:

- дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта;

- отчет о прохождении практики.

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Аттестация по итогам учебной практики по ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: ассистент экскурсовода (гида)» проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций:

– отчет по учебной практике по ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: ассистент экскурсовода (гида)»; – дневник.

Руководитель практики от колледжа оценивает итоги практики на основе представленного отчета и устного отчета студента.

Защита итогов практики проходит в форме собеседования. Примерные вопросы:

- В каком качестве Вы проходили практику: как студент (без оплаты), стажер или штатный сотрудник (с оплатой труда)?
  - Как было организовано Ваше рабочее место?
  - Предоставлялась ли Вам возможность выбора направления, методов и средств выполнения работы?
  - Каким образом руководитель на предприятии проверял и корректировал Вашу работу?
  - Планируется ли дальнейшее развитие выполненной работы на этом предприятии?
  - Какие дисциплины были наиболее Вам полезны при прохождении практики?
  - Каким образом Вы бы изменили учебный процесс (указать дисциплины и их разделы) с учетом опыта, полученного на практике, в т.ч. недостатка исходных знаний, умений и навыков и т.д.?
  - Ваше общее впечатление от предприятия и выполненной работы.
  - Дифференцированный зачет (с оценкой) по учебной практике выставляется на основании следующих критериев:
    - Систематичность работы обучающегося в период прохождения учебной практики с руководителем;
    - адекватное оперирование и применение на практике имеющихся теоретических знаний;
    - самостоятельность проведения основных форм и видов практической деятельности, предусмотренных программой учебной практики;
    - качество и профессионализм выполнения заданий;
    - содержание и качество оформляемой отчетной документации;
    - своевременность представляющейся отчетной документации;
    - положительный отзыв руководителя практики об обучающемся.

Оценка «отлично» выставляется при выполнении всех вышеперечисленных критериев.

Оценка «хорошо» выставляется при нарушении сроков сдачи отчетной документации без уважительной причины не более чем на 1 день и/или при небрежном оформлении документации (с сохранением профессионального уровня

выполнения видов работ, предусмотренной практикой).

Оценка «хорошо» выставляется также при наличии в отчетной документации негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при сдаче отчетной документации позднее указанного срока более чем на неделю без уважительной причины, при общей правильности документации и высоком качестве оформления. Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если отчетная документация сдана в положенный срок, но в ней отсутствует какойлибо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в программе без его адекватной замены. Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена также в случае несистематичности работы студента на базе практики, т.е. при его неорганизованности и сниженной ответственности при выполнении тех или иных видов деятельности. Оценка «удовлетворительно» выставляется при наличии в отчетной документации ошибок, указывающих на низкий уровень профессиональности заключений и рекомендаций, изложенных обучающимся.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если отчетная документация не сдана в течение десяти дней со дня установленного срока, если выполнена на низком, непрофессиональном уровне. Оценка «неудовлетворительно» ставится также в случае неорганизованности и низкой ответственности обучающегося - практиканта при выполнении тех или иных видов деятельности.

Контроль и оценка результатов прохождения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе её проведения, самостоятельного выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций и обеспечивающих их умений, но и трудовых функций, а также развитие общих компетенций.

Итоговая аттестация может быть проведена в форме открытой защиты отчёта по практике.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Нижегородский государственный лингвистический университет имени Н.А.  
Добролюбова»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**  
по дисциплине  
УП.03.01 «Учебная практика»  
ПЦ. Профессиональный цикл

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям

служащих: ассистент экскурсовода (гига)

для обучающихся по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Туроператорские и турагентские услуги

Нижний Новгород

2024

## Паспорт оценочных средств

Оценочные средства прилагаются к рабочей программе дисциплины УП.03.01 «Учебная практика» и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценка представляет собой процесс определения степени соответствия реальных достижений обучающегося планируемым результатам обучения.

Оценочные средства используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования и уровней освоения в процессе ОП СПО

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего периода изучения дисциплины по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных интерактивных методов обучения.

Код компетенции и Наименование компетенции	Этапы формирования компетенции в рамках данной дисциплины (наименование тем)	Наименование оценочного средства	Сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь» и уровни освоения компетенции
OK 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам		Отчет по прохождении практики. Дифференцированный зачет	<b>Знать</b>  <i>Уровень Пороговый</i>  Слабо владеть знаниями:  Основы экскурсионного дела: основы теории и методики экскурсионной деятельности, типы и виды экскурсий, особенности экскурсионного процесса.

<p>OK 02.</p> <p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>OK 03.</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных</p>			<p>Методологию проведения экскурсий: способы построения и ведения экскурсий, умение составлять сценарий и проводить практические занятия.</p> <p>Особенности исторических объектов и памятников: знание культурно-исторического наследия регионов, памятники культурного значения и интересные факты о каждом объекте.</p> <p>Правила охраны труда и техники безопасности: нормы и правила безопасного поведения при проведении экскурсий, противопожарные инструкции, первая доврачебная помощь.</p> <p>Психологические аспекты работы с группой: психология восприятия, эмоциональные реакции туристов, управление вниманием и мотивацией экскурсантов.</p> <p>Навыки коммуникабельности и этики общения: искусство речи, грамотное построение диалогов, вежливость и уважение к гостям.</p> <p>Информационные ресурсы: владение современными источниками сведений, справочной литературой, картографическими материалами, интернет-ресурсами.</p> <p>Использование технических средств: аудиогиды, мультимедийные средства, технические устройства для демонстрации фото-, видео- и презентационных материалов.</p> <p>Законодательство РФ в сфере туризма: федеральные законы, правовые акты, регулирующие сферу туризма и экскурсионной деятельности.</p>
--	--	--	--

<p>жизненных ситуациях;</p> <p>OK 04.</p> <p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p>OK 05.</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>OK 09.</p> <p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>			<p>Порядок организации самостоятельной деятельности: составление рабочего графика, заполнение отчетной документации, планирование рабочей нагрузки.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными затруднениями владеть:</p> <p>Основы экскурсионного дела: основы теории и методики экскурсионной деятельности, типы и виды экскурсий, особенности экскурсионного процесса.</p> <p>Методологию проведения экскурсий: способы построения и ведения экскурсий, умение составлять сценарий и проводить практические занятия.</p> <p>Особенности исторических объектов и памятников: знание культурно-исторического наследия регионов, памятники культурного значения и интересные факты о каждом объекте.</p> <p>Правила охраны труда и техники безопасности: нормы и правила безопасного поведения при проведении экскурсий, противопожарные инструкции, первая доврачебная помощь.</p> <p>Психологические аспекты работы с группой: психология восприятия, эмоциональные реакции туристов, управление вниманием и мотивацией экскурсантов.</p> <p>Навыки коммуникабельности и этики общения: искусство речи, грамотное построение диалогов, вежливость и уважение к гостям.</p>
--	--	--	--

<p><b>ДПК 3.1.</b></p> <p>Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах</p> <p><b>ДПК 3.2.</b></p> <p>Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)</p>			<p>Информационные ресурсы: владение современными источниками сведений, справочной литературой, картографическими материалами, интернет-ресурсами.</p> <p>Использование технических средств: аудиогиды, мультимедийные средства, технические устройства для демонстрации фото-, видео- и презентационных материалов.</p> <p>Законодательство РФ в сфере туризма: федеральные законы, правовые акты, регулирующие сферу туризма и экскурсионной деятельности.</p> <p>Порядок организации самостоятельной деятельности: составление рабочего графика, заполнение отчетной документации, планирование рабочей нагрузки.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>владеть основами экскурсионного дела: основы теории и методики экскурсионной деятельности, типы и виды экскурсий, особенности экскурсионного процесса.</p> <p>Методологию проведения экскурсий: способы построения и ведения экскурсий, умение составлять сценарий и проводить практические занятия.</p> <p>Особенности исторических объектов и памятников: знание культурно-исторического наследия регионов, памятники культурного</p>
--	--	--	--

		<p>значения и интересные факты о каждом объекте.</p> <p>Правила охраны труда и техники безопасности: нормы и правила безопасного поведения при проведении экскурсий, противопожарные инструкции, первая доврачебная помощь.</p> <p>Психологические аспекты работы с группой: психология восприятия, эмоциональные реакции туристов, управление вниманием и мотивацией экскурсантов.</p> <p>Навыки коммуникабельности и этики общения: искусство речи, грамотное построение диалогов, вежливость и уважение к гостям.</p> <p>Информационные ресурсы: владение современными источниками сведений, справочной литературой, картографическими материалами, интернет-ресурсами.</p> <p>Использование технических средств: аудиогиды, мультимедийные средства, технические устройства для демонстрации фото-, видео- и презентационных материалов.</p> <p>Законодательство РФ в сфере туризма: федеральные законы, правовые акты, регулирующие сферу туризма и экскурсионной деятельности.</p> <p>Порядок организации самостоятельной деятельности: составление рабочего графика, заполнение отчетной документации, планирование рабочей нагрузки.</p>
		<p><b>Уметь</b></p>

			<p><i>Уровень Пороговый</i></p> <p>Слабо (частично) уметь</p> <p>Провести экскурсию качественно: грамотно изложить материал, управлять вниманием слушателей, эффективно взаимодействовать с аудиторией.</p> <p>Готовить экскурсии: подбирать тематику, выбирать объекты осмотра, формировать структуру и содержание экскурсионного рассказа.</p> <p>Управлять поведением группы: поддерживать дисциплину, предотвращать конфликты, обеспечивать организованность группы.</p> <p>Оказывать первую помощь: владеть приемами первой доврачебной помощи, оказывать психологическую поддержку участникам экскурсии.</p> <p>Применять современные информационно-коммуникационные технологии: использовать мобильные приложения, электронные гиды, интерактивные карты и мультимедиа.</p> <p>Собирать и анализировать информацию: систематизировать исторические, географические и этнографические сведения, готовить наглядные пособия и раздаточные материалы.</p> <p>Эффективно общаться с разными группами туристов: проявлять внимание к интересам и особенностям аудитории, адаптироваться к разным возрастным категориям и социальным слоям.</p> <p>Решать нестандартные ситуации: быстро реагировать на</p>
--	--	--	--

		<p>внештатные происшествия, находить выход из сложных положений.</p> <p>Поддерживать контакт с коллегами и партнёрами: сотрудничать с администрацией музеев, заповедников, местными властями и службами безопасности.</p> <p>Оформлять отчётную документацию: своевременно сдавать отчёты, регистрировать выполненные поручения, соблюдать документооборот в организации.</p>
		<p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь</p>
		<p>Провести экскурсию качественно: грамотно изложить материал, управлять вниманием слушателей, эффективно взаимодействовать с аудиторией.</p>
		<p>Готовить экскурсии: подбирать тематику, выбирать объекты осмотра, формировать структуру и содержание экскурсионного рассказа.</p>
		<p>Управлять поведением группы: поддерживать дисциплину, предотвращать конфликты, обеспечивать организованность группы.</p>
		<p>Оказывать первую помощь: владеть приемами первой доврачебной помощи, оказывать психологическую поддержку участникам экскурсии.</p>
		<p>Применять современные информационно-коммуникационные технологии: использовать мобильные приложения, электронные гиды, интерактивные карты и мультимедиа.</p>

			<p>Собирать и анализировать информацию: систематизировать исторические, географические и этнографические сведения, готовить наглядные пособия и раздаточные материалы.</p> <p>Эффективно общаться с разными группами туристов: проявлять внимание к интересам и особенностям аудитории, адаптироваться к разным возрастным категориям и социальным слоям.</p> <p>Решать нестандартные ситуации: быстро реагировать на внештатные происшествия, находить выход из сложных положений.</p> <p>Поддерживать контакт с коллегами и партнёрами: сотрудничать с администрацией музеев, заповедников, местными властями и службами безопасности.</p> <p>Оформлять отчётную документацию: своевременно сдавать отчёты, регистрировать выполненные поручения, соблюдать документооборот в организации.</p>
<i>Уровень Повышенный</i>			

			<p>обеспечивать организованность группы.</p> <p>Оказывать первую помощь: владеть приемами первой доврачебной помощи, оказывать психологическую поддержку участникам экскурсии.</p> <p>Применять современные информационно-коммуникационные технологии: использовать мобильные приложения, электронные гиды, интерактивные карты и мультимедиа.</p> <p>Собирать и анализировать информацию: систематизировать исторические, географические и этнографические сведения, готовить наглядные пособия и раздаточные материалы.</p> <p>Эффективно общаться с разными группами туристов: проявлять внимание к интересам и особенностям аудитории, адаптироваться к разным возрастным категориям и социальным слоям.</p> <p>Решать нестандартные ситуации: быстро реагировать на внештатные происшествия, находить выход из сложных положений.</p> <p>Поддерживать контакт с коллегами и партнёрами: сотрудничать с администрацией музеев, заповедников, местными властями и службами безопасности.</p> <p>Оформлять отчётную документацию: своевременно сдавать отчёты, регистрировать выполненные поручения, соблюдать документооборот в организации.</p>
--	--	--	---

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания

Учет и оценка знаний, умений и уровня сформированности компетенций у обучающихся осуществляется в два этапа:

1 этап: проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине, представляющей проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляющую на протяжении семестра.

К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующая с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность оценки успеваемости обучающегося. При текущем контроле успеваемости акцент делается на установлении подробной, реальной картины достижений и успешности усвоения учебной программы на данный момент времени.

Срок выполнения задания устанавливается по расписанию занятий. Обучающимся, пропустившим учебное занятие в форме лекции выдается дополнительное задание – например:

представить отчет о прохождении учебной практики

Обучающимся, пропустившим учебное занятие в форме практики выдается дополнительное задание – например:

представить отчет о прохождении учебной практики

Подведение итогов текущего контроля проводится по графику и результаты оценки успеваемости заносятся в ведомость и в электронное портфолио обучающегося.

2 этап: проведение промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в конце семестра в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет проводится по расписанию в письменной и устной форме.

Итоговая оценка определяется по результатам текущей аттестации и промежуточной аттестации.

Результаты промежуточной аттестации доводятся до сведения обучающихся в день её проведения. Заносятся в электронную экзамено-зачетную ведомость и зачетную книжку.

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по утвержденному расписанию, должны ликвидировать возникшую академическую задолженность в установленном порядке.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования, описание шкал оценивания

В качестве условных уровней сформированности компетентности обучающихся по специальности среднего профессионального образования выделяются следующие:

Допороговой уровень;

Пороговый уровень;

Высокий уровень;

Повышенный уровень.

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации:

Оценка	Уровень освоения компетенции	Показатель
«2» - неудовлетворительно	Допороговой уровень	наличие существенных (грубых) ошибок в ответах; демонстрация обучающимся частичных знаний по пройденной программе; отсутствие ответа.
«3» - удовлетворительно	Пороговый уровень	компетенции сформированы частично, но не менее 50%, закрепленных рабочей программой дисциплины; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено по стандартной методике без существенных ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения; наличие несущественных ошибок в ответе, неисправляемых обучающимся; демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе;

		не структурированное, не стройное изложение учебного материала при ответе.
«4» - хорошо	Высокий уровень	<p>все компетенции, закрепленные рабочей программой дисциплины, сформированы полностью или не менее 65% компетенций сформированы частично;</p> <p>обучающимся выполнено 65-84% задания, подлежащих текущему контролю, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки;</p> <p>обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал;</p> <p>сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.</p> <p>наличие несущественных ошибок, уверенно исправляемых обучающимся после дополнительных и наводящих вопросов;</p> <p>демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;</p> <p>четкое изложение учебного материала.</p>
«5» - отлично	Повышенный уровень	<p>обучающийся приобрел знания, умения и владеет</p> <p>компетенциями в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; 85-100 % задания, подлежащего текущему контролю, выполнено самостоятельно и в требуемом объеме;</p> <p>обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами, воспроизводит учебный материал с требуемой степенью точности;</p>

		демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы; грамотное и логически стройное изложение материала при ответе; приведение примеров, аналогий, фактов из практического опыта.
--	--	---

Процентное соотношение результатов тестирования  
менее 50% правильных ответов – неудовлетворительно (не засчитано) – допороговый уровень;

50 – 64% правильных ответов – удовлетворительно (засчитано) – пороговый уровень;

65 – 84 % правильных ответов – хорошо (засчитано) - высокий уровень;

85 – 100% правильных ответов – отлично (засчитано) – повышенный уровень.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для лиц с инвалидностью и ОВЗ устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости лицам с инвалидностью и ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа или выполнения задания.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### **Вопросы закрытого типа**

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

Кто готовит и проводит экскурсии совместно с главным экскурсоводом?

Администратор

**Ассистент экскурсовода** ■

Менеджер

Водитель автобуса

Какой документ подтверждает прохождение производственной практики?

Удостоверение водителя

Диплом о высшем образовании

**Журнал учёта производственной практики**

Рабочая тетрадь

Что является основной задачей ассистента экскурсовода?

Общение с прессой

**Встреча туристов и помощь в подготовке экскурсии**

Организация питания

Проведение технического осмотра автобусов

Какие сведения входят в паспорт объекта исторического памятника?

Подробности биографии архитектора

Текущие события на объекте

Режим работы заведения

**Архивные данные, описание памятника, исторический контекст**

Как называется специалист, ответственный за приём и встречу туристов?

Промоутер

Воркер

Ресепшн-менеджер

**Встречающий помощник**

Что должен делать ассистент экскурсовода при составлении плана экскурсии?

Организовать вечеринку для туристов

**Подготовить карту и схему маршрута**

Найти лучший бар поблизости

Сделать копию личного удостоверения

Какая информация содержится в историческом справочнике музея?

Меню завтраков

Часы работы автомастерских

**Сведения о коллекции и экспозициях музея**

Актёрский состав фильма

Как называется участок пути, отведённый для остановок и отдыха туристов?

Дорога жизни

**Стационарная площадка**

Аллея славы  
Глобус планеты

Что обязаны проверять ассистенты перед началом экскурсии?  
Наличие запасных ключей

**Состояние оборудования и инвентаря**

Афишу ближайшей кинопремьеры  
График городских ярмарок

Кто обычно сопровождает автобус с туристами на дальних маршрутах?

Парикмахер

Стилист

Гигантский медведь

**Ассистент экскурсовода**

Какой объект является предметом обязательной экскурсионной остановки?

Канава возле леса

Маленький киоск хот-догов

**Музеи, памятные места**

Станция зарядки электромобилей

Что включает в себя введение в тему экскурсии?

Рассказ анекдотов

Песня национального гимна

**Описание целей и задач экскурсии**

Продажа лимонада

Что такое «логистическая схема маршрута»?

Сложный рисунок моста

Карта расположения заправочных станций

**Последовательность пунктов маршрута и временной график**

Рекламный проспект мороженого

Как называется устройство для усиления голоса экскурсовода?

**Микрофон**

Умный чайник

Пианино

Автоответчик

Что необходимо сделать ассистенту, если возникла сложная ситуация с туристами?

Закрыть глаза и ждать волшебства

Включить музыку погромче

**Обратиться к руководителю или главному экскурсоводу** ■  
Купить самый дорогой сувенир

Что является важным элементом общения ассистента с туристами?  
Показ танца живота

**Использование четкой и ясной речи** ■  
Переключение каналов телевизора  
Придумывание сказок

Какой тип экскурсий проводится преимущественно в помещениях?  
Пешеходные экскурсии  
Автобусные экскурсии  
**Музейные экскурсии** ■  
Веревочные парки

Что подразумевает методика экскурсионного дела?  
Искусство рисования портретов

**Технология составления и проведения экскурсий** ■  
Скачки лошадей  
Закалка организма моржеванием

Какой навык необходим ассистенту для эффективного общения с туристами?  
Готовка борща  
Фехтование шпагой

**Умение понятно и интересно рассказывать** ■  
Щелканье семечек

Что должно входить в должностные обязанности ассистента экскурсовода?

Выращивание помидоров

**Организация встреч и сопровождение туристов** ■  
Играть на скрипке  
Мыть окна в музее

Что обязан знать ассистент о пункте назначения экскурсии?  
Локальные рестораны

**Историю и значение достопримечательностей** ■  
Супермаркеты города  
Брендовые бутики района

Какой предмет должен носить ассистент с собой на экскурсии?  
Каблуки высотой 15 см  
Огнетушитель

## **План местности и мобильный телефон**

Аквариум с рыбками

Что включает в себя профессиональная компетентность ассистента?

Фигурное катание

## **Знания и умения, необходимые для выполнения обязанностей**

Навыки массажа стоп

Приготовление выпечки

Как называется официальный документ, устанавливающий права и обязанности работников?

Идентификационная карточка

Штатное расписание

## **Должностная инструкция**

Папка с фотографиями

Что нужно учитывать при распределении ролей в коллективе ассистентов?

Интересы близких родственников

Условия погоды

## **Индивидуальные способности и квалификацию сотрудников**

Телефоны членов семьи

Какова главная цель экскурсии?

Покупка подарков

## **Изучение и восприятие исторической и культурной ценности**

Пробежка вокруг озера

Посещение фитнес-клуба

Что обозначает термин «эмоциональный фон экскурсии»?

Яркие цвета плаката

## **Атмосфера и настроение мероприятия**

Счёт футбольного матча

Величина налоговой ставки

Какой метод используется для закрепления знаний туристов на экскурсии?

Практические упражнения

Письменные экзамены

## **Беседа-вопросы**

Чтение стихов вслух

Что должен уметь ассистент при оформлении экскурсионных групп?

Рисовать граффити

## **Заполнять регистрационные ведомости**

Варить компот

Испечь хлеб

Как называется наука, изучающая технику и методику проведения экскурсий?

Философия науки

## **Теория экскурсионного дела**

Биология растений

Астрономия планет

Что обязан знать ассистент о правилах техники безопасности?

Устройство микроволновой печи

## **Инструктаж по поведению в аварийных ситуациях**

Названия кинофильмов

Марки автомобилей

Что делает ассистент перед началом экскурсии?

Ходит по магазинам

## **Проверяет готовность инвентаря и оборудование**

Играет в футбол

Изучает теорию астрологии

Как называется мероприятие, направленное на ознакомление туристов с объектом?

Концерт поп-музыки

## **Экскурсия**

Торжественный банкет

Чемпионат по теннису

Что входит в компетенцию ассистента экскурсовода?

Игра на гитаре

## **Проведение практических занятий и консультация туристов**

Проведение ремонта помещений

Солистка оперного театра

Что означает термин «исторический памятник»?

Современное кафе

## **Объект, имеющий историко-культурную значимость**

Киностудия

Молочный завод

Какой раздел учебного курса знакомит будущих ассистентов с особенностями экскурсионной деятельности?

Химия и физика

**Основы экскурсионного дела**

Французская литература

Экономика промышленности

Что называется методикой проведения экскурсии?

Организация досуга молодежи

**Техника и приемы ведения экскурсии**

Статистика безработицы

Музыка эпохи ренессанса

Что такое вспомогательные материалы на экскурсии?

Валюта разных стран

**Фотоаппарат, схемы, планы, иллюстрации**

Овощи и фрукты

Чайные сервисы

Что относится к рабочим документам ассистента экскурсовода?

Рекламные проспекты

Финансовая отчетность бухгалтерии

**Регистрационные списки и путевые листы**

Книги кулинарных рецептов

Что включает в себя техническое оснащение экскурсионного мероприятия?

Зубная паста

**Микрофоны, наушники, звуковое оборудование**

Парикмахерская расческа

Топливозаправщики

Что делает ассистент, когда возникают трудности с размещением туристов?

Начинает играть в настольные игры

**Немедленно обращается к организатору**

Запускает фейерверк

Участвует в конкурсе танцев

Что указывается в паспорте экскурсионного объекта?

Список домашних питомцев хозяина

**Значимость объекта, архивные сведения**

Итоги хоккейного чемпионата

Состав ингредиентов блюда

Что обязан знать ассистент об объектах экскурсии?

Модели одежды дизайнера  
Сроки изготовления сувениров  
**Историческую справку и легенды** ■  
Рейтинг голливудских фильмов

Как называется человек, помогающий основному экскурсоводу?  
Бариста  
**Ассистент** ■  
Харчевник  
Фермер

Какая информация должна содержаться в плане экскурсии?  
Состав пива  
Информация о погоде на побережье  
**Маршрут, временные рамки, ключевые точки** ■  
Вес плитки шоколада

Что обозначает термин «профессиональная компетентность»?  
Бережливость бюджета  
**Знания и навыки в профессии** ■  
Любители художественной литературы  
Народные танцы

Что представляет собой образовательная экскурсия?  
Прогулка по ночному лесу  
**Изучение научных фактов и обучение** ■  
Фестиваль народных ремесел  
Вечеринка с танцами

Что относится к техническим средствам экскурсионного процесса?  
Микроскопы лаборатории  
**Мини-автобусы и звуковые колонки** ■  
Детективные романы  
Комплект постельного белья

Как называется демонстрация экспонатов музея?  
Спортивная гонка  
Видеоконференция  
**Экскурсия** ■  
Школьный урок физкультуры

## **Вопросы открытого типа**

### Задания открытого типа с развернутым ответом.

Прочитайте текст и напишите развернутый ответ

OK 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
--------	--

Общие знания по профессии:

Что входит в обязанности ассистента экскурсовода?

Какова основная цель экскурсии?

Какие существуют виды экскурсий по форме организации?

Чем отличается экскурсия познавательная от развлекательной?

Перечислите основные этапы подготовки экскурсии.

Почему важно правильно подбирать экскурсию под целевую аудиторию?

OK 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
--------	--

Опишите принципы построения сценария экскурсии.

Какие трудности могут возникать во время проведения экскурсии?

Какими качествами должен обладать хороший гид-экскурсовод?

Для чего необходимы исторические справки и факты во время экскурсии?

OK 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
--------	--

Организация процесса экскурсии:

Расскажите о методике проведения обзорной автобусной экскурсии.

Какой должна быть продолжительность пешеходной экскурсии?

Что такое темпоритм экскурсии и почему важно соблюдать этот показатель?

Объясните значение термина «экскурсионная пауза».

Какие технические средства используются в работе гида?

Назовите правила поведения экскурсанта на территории музея.

OK 04.

Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

По каким критериям оценивается качество экскурсии?

Приведите пример удачного сочетания зрительных образов и рассказа экскурсовода.

Что представляет собой тематическая экскурсия и каковы её особенности?

Из каких этапов состоит подготовка материала для экскурсии?

OK 05.

Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

Профессиональные компетенции ассистента экскурсовода:

Какие методы общения с туристической группой считаются наиболее эффективными?

Зачем необходим индивидуальный подход к каждому участнику группы?

Как грамотно организовать взаимодействие между участниками экскурсии?

Приведите три примера типичных ошибок начинающих экскурсоводов.

Что значит понятие «информационная насыщенность экскурсии»?

OK 09.

Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Охарактеризуйте основные типы туристических групп (детские, взрослые, семейные).

Что включает работа ассистента перед началом мероприятия?

Как вести себя ассистенту в нестандартных ситуациях (например, участник отстал)?

Когда целесообразно вводить элементы интерактивности в экскурсию?

Перечислите требования к внешнему виду ассистента экскурсовода.

ДПК 3.1.

Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах

Учебная практика (ПМ.03): Вопросы по учебному процессу:

Укажите, какие формы отчетности предусмотрены по итогам прохождения практики по профилю ассистента экскурсовода?

Определите основные цели учебно-производственной практики ассистента экскурсовода.

Какие критерии оценки применяются для итогового зачета по практике ассистента экскурсовода?

Опишите порядок составления отчета по результатам прохождения производственной практики.

Какие разделы обязательно включаются в отчет студента-практиканта?

Кого студенты приглашают присутствовать на защите отчета по практике?

За что отвечают наставники по месту прохождения практики и преподаватель-куратор?\

Самостоятельное обучение и профессиональная деятельность:

Какие задания могут давать студентам в ходе практической деятельности?

Какие аспекты включают контроль качества исполнения профессиональных обязанностей ассистентом экскурсоводом?

Сколько часов составляет стандартная производственная практика ассистента экскурсовода?

Какие ключевые умения развиваются у студентов процессе практического освоения роли ассистента?

Какие ситуации представляют наибольший профессиональный интерес и вызывают сложности у практикантов?

ДПК 3.2.

Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

Развитие компетенций и личные навыки:

Подчеркните важность эмоциональной устойчивости ассистента экскурсовода при взаимодействии с группами туристов.

Какие техники самоорганизации полезны для эффективного распределения рабочего времени ассистента?

Как студент-практикант может развивать свою способность эффективно взаимодействовать с коллегами и руководством?

Перечислите четыре личностных качества, важных для успешной карьеры ассистента экскурсовода.

Почему умениеправляться с конфликтными ситуациями является важным аспектом профессиональной деятельности ассистента?

Планы профессионального роста и развитие карьерных перспектив:

Как выпускник программы ассистента экскурсовода может продолжить профессиональное развитие в данной сфере?

Что включает стажировка ассистента экскурсовода и какие возможности открывает в будущем?

Какое дополнительное образование рекомендуется ассистентам экскурсоводов для повышения квалификации?

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный лингвистический  
университет имени Н.А. Добролюбова»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор

Ж.В. Никонова  
25 мая 2024 года  
Номер внутривузовской регистрации  
Протокол Ученого совета  
№13 от 23.05.2024



**Рабочая программа ПП.03.01 «Производственная практика»  
профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или  
нескольким профессиям рабочих должностям служащих: ассистент  
экскурсовода (гида)**

**Специальность среднего профессионального образования**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Квалификация выпускника**

Специалист по туризму и гостеприимству

**Форма обучения**

очная

Нижний Новгород  
2024

**Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих: ассистент экскурсовода (гига) предназначена для профессиональных образовательных организаций, реализующих программу подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.**

**Организация-разработчик: Колледж НГЛУ**

**Разработали: Федосеева Н.В.**

**Рассмотрена и рекомендована к утверждению на  
заседании предметной цикловой комиссии Колледжа НГЛУ  
протокол №1 от 28.08.2023г.**

**Председатель  
предметной цикловой  
комиссии Колледжа  
НГЛУ**



**Н.В. Федосеева**

# **1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

## **1.1 Место производственной практики профессионального модуля ПМ.03**

**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих: ассистент экскурсовода (гига) в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ)**

Производственная практика профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих: ассистент экскурсовода (гига)» проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Сроки проведения – 6 семестр.

## **1.2 Цели и задачи производственной практики:**

**Цель:** закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемой профессии.

**Виды профессиональной деятельности:** Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

В ходе прохождения практики обучающийся должен

В ходе прохождения практики обучающийся должен

**- иметь практический опыт:**

– Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги

– Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии

– Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами

– Поддержания контактов с туристскими информационными центрами

– Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные

услуги

– Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги

– Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги

– Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания

– Отбора и изучения экскурсионных объектов

– Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания

– Формирования программ экскурсионного обслуживания

– Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)

– Составления маршрута и текста экскурсии

– Отбора объектов для показа во время экскурсии

– Отбора информационных материалов для проведения экскурсии

– Определения методических приемов проведения экскурсии

– Объезда (обхода) маршрута экскурсии

– Оформления экскурсионной документации

– Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии

– Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения

– Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья

– Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания

– Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание

- Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями
- Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций
- Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
  - Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии
  - Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
  - Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии
    - Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
    - Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
    - Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)

Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма)

- Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)
- Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)
- Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)
  - Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи
  - Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу

Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма)

**- уметь:**

- Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг
  - Принимать заказы на экскурсионные услуги
  - Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги
  - Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения
  - Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
  - Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги
    - Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
    - Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
  - Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги
    - Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
    - Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг
    - Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания
    - Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации

- Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания
  - Составлять программы экскурсионного обслуживания
  - Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания
  - Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания
  - Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания
  - Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам
  - Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий
  - Организация питания туристов (экскурсантов)
  - Организация посещения объектов экскурсионного показа
  - Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий
  - Определять тему и составлять маршрут экскурсии
  - Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий
  - Составлять методическую разработку экскурсии
  - Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию
  - Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий
  - Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание
  - Применять технику публичных выступлений
  - Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов
  - Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания
  - Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии
  - Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств
  - Использовать технические средства при проведении экскурсий
  - Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий
  - Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе
  - Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии
  - Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)
  - Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии
  - Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций
  - Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)
  - Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)
  - Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)
  - Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)
  - Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)
  - Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)

– Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)

- знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты

- Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности

- Функции структурных подразделений экскурсионного бюро

- Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания

- Формы и методы проведения экскурсий

- Основы делопроизводства

- Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий.

- Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии

- Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии

- Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания

- Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания

- Правила оформления документации

- Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий

- Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий

- Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания

- Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

- Порядок контроля реализации заказов на экскурсии Структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке

- Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии

- Туристские ресурсы Российской Федерации

- Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)

- Методика разработки и проведения экскурсий

- Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги

- Этикет межкультурного и делового общения

- Физико-географические особенности района путешествия

- Погодно-климатические условия района путешествия

- Флору и фауну района путешествия

- Характер и особенности рельефа района путешествия

- Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера

- Социально-культурные особенности района маршрута

- Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия

- Базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)

- Правила дорожного движения.

**1.3. Трудоемкость освоения программы производственной практики:** в рамках освоения «Производственная практика» ПМ.03 «Выполнение работ по одной или

нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: ассистент экскурсовода (гида)» 36 часов (1 неделя).

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: ассистент экскурсовода (гида)» является освоение общих компетенций (ОК):

Наименование результата практики	
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 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
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 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование результата практики
ДПК 3.1	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ДПК 3.2	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### 3.1. Содержание практики

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Обязательная нагрузка			
в се			

<b>Содержание учебной деятельности</b>			теоретических занятий (час)	практических занятий (час)	промежуточная аттестация в форме диф.зачёта/зачёта (час)
<b>1. Организационно-ознакомительная деятельность студента в период практики</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		<b>6</b>	
1.1 Общее ознакомление с организацией. Инструктаж по технике безопасности	2	2		2	
1.2 Описание рабочего места	2	2		2	
1.3 Нормативные документы	2	2		2	
<b>2. Перечень выполненных работ обучающимися в соответствии с профессиональными компетенциями</b>	<b>26</b>	<b>26</b>		<b>26</b>	
Проведение маркетинговых исследований рынка					
экскурсионных услуг	10	10		10	
Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)	16	16		16	
<b>3. Проведение презентаций экскурсионных услуг. Защита отчета по практике</b>					
Практический опыт проведения презентаций (Специфика и методика проведения презентации экскурсионных услуг. Технология подготовки и особенности проведения экскурсионной презентации.	4	4		2	2
Особенности экскурсионных услуг. Защита отчетов по производственной практике					
<b>Всего</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		<b>34</b>	

### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Освоение программы производственной практики осуществляется в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

### **3.2 Информационное обеспечение обучения**

#### **Основная литература:**

1. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 251 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18075-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564542>
2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21279-2 Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569498>

#### **Перечень используемого программного обеспечения:**

1. Microsoft Office
2. Microsoft Windows

#### **Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

ЭБС Электронного издания ЮРАЙТ <https://urait.ru>

### **3.3 Общие требования к организации практики**

Освоение практики производится в соответствие с учебным планом по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Недельная учебная нагрузка составляет 36 часов.

Практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, либо в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

С целью методического обеспечения прохождения практики разрабатываются методические рекомендации для обучающихся.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организаций.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируются сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

### **3.4 Формы отчёtnости по практике**

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По окончанию практики, студент предоставляет пакет документов, который включает в

себя: дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта;

- отчет о прохождении практики.

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Аттестация по итогам учебной практики по ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: ассистент экскурсовода (гида)» проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций:

- отчет по учебной практике по ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: ассистент экскурсовода (гида)»;
- дневник.

Руководитель практики от колледжа оценивает итоги практики на основе представленного отчета и устного отчета студента.

Защита итогов практики проходит в форме собеседования. Примерные вопросы:

- В каком качестве Вы проходили практику: как студент (без оплаты), стажер или штатный сотрудник (с оплатой труда)?
  - Как было организовано Ваше рабочее место?
  - Предоставлялась ли Вам возможность выбора направления, методов и средств выполнения работы?
  - Каким образом руководитель на предприятии проверял и корректировал Вашу работу?
  - Планируется ли дальнейшее развитие выполненной работы на этом предприятии?
  - Какие дисциплины были наиболее Вам полезны при прохождении практики?
  - Каким образом Вы бы изменили учебный процесс (указать дисциплины и их разделы) с учетом опыта, полученного на практике, в т.ч. недостатка исходных знаний, умений и навыков и т.д.?
  - Ваше общее впечатление от предприятия и выполненной работы.
  - Дифференцированный зачет (с оценкой) по учебной практике выставляется на основании следующих критериев:
    - Систематичность работы обучающегося в период прохождения учебной практики с руководителем;
    - адекватное оперирование и применение на практике имеющихся теоретических

знаний;

- самостоятельность проведения основных форм и видов практической деятельности, предусмотренных программой учебной практики;
- качество и профессионализм выполнения заданий;
- содержание и качество оформляемой отчетной документации;
- своевременность представляющейся отчетной документации;
- положительный отзыв руководителя практики об обучающемся.

Оценка «отлично» выставляется при выполнении всех вышеперечисленных критериев.

Оценка «хорошо» выставляется при нарушении сроков сдачи отчетной документации без уважительной причины не более чем на 1 день и/или при небрежном оформлении документации (с сохранением профессионального уровня выполнения видов работ, предусмотренной практикой).

Оценка «хорошо» выставляется также при наличии в отчетной документации негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при сдаче отчетной документации позднее указанного срока более чем на неделю без уважительной причины, при общей правильности документации и высоком качестве оформления. Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если отчетная документация сдана в положенный срок, но в ней отсутствует какойлибо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в программе без его адекватной замены. Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена также в случае несистематичности работы студента на базе практики, т.е. при его неорганизованности и сниженной ответственности при выполнении тех или иных видов деятельности. Оценка «удовлетворительно» выставляется при наличии в отчетной документации ошибок, указывающих на низкий уровень профессиональности заключений и рекомендаций, изложенных обучающимся.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если отчетная документация не сдана в течение десяти дней со дня установленного срока, если выполнена на низком, непрофессиональном уровне. Оценка «неудовлетворительно» ставится также в случае неорганизованности и низкой ответственности обучающегося - практиканта при выполнении тех или иных видов деятельности.

Контроль и оценка результатов прохождения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе её проведения, самостоятельного выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций и обеспечивающих их умений, но и трудовых функций, а также развитие общих компетенций.

Итоговая аттестация может быть проведена в форме открытой защиты отчёта по практике.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Нижегородский государственный лингвистический университет имени Н.А.  
Добролюбова»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**  
по дисциплине  
ПП.03.01 «Производственная практика»  
ПЦ. Профессиональный цикл

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих: ассистент  
экскурсовода (гида)

для обучающихся по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Туроператорские и турагентские услуги

Нижний Новгород  
2024

## Паспорт оценочных средств

Оценочные средства прилагаются к рабочей программе дисциплины ПП.03.01 Производственная практика и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценка представляет собой процесс определения степени соответствия реальных достижений обучающегося планируемым результатам обучения.

Оценочные средства используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования и уровней освоения в процессе ОП СПО

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего периода изучения дисциплины по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных интерактивных методов обучения.

Код компетенции и Наименование компетенции	Этапы формирования компетенции в рамках данной дисциплины (наименование тем)	Наименование оценочного средства	Сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь» и уровни освоения компетенции
OK 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам		Отчет по прохождении практики. Дифференцированный зачет	<b>Знать</b> <i>Уровень Пороговый</i> Слабо владеть знаниями: Основы экскурсионного дела: основы теории и методики экскурсионной деятельности, типы и виды экскурсий, особенности экскурсионного процесса. Методологию проведения экскурсий: способы построения и ведения экскурсий, умение составлять сценарий и проводить практические занятия. Особенности исторических объектов и памятников: знание культурно-исторического наследия регионов, памятники культурного значения и интересные факты о каждом объекте.
OK 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации			

<p>информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p><b>ОК 03.</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p><b>ОК 04.</b> Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p><b>ОК 05.</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и</p>		<p>Правила охраны труда и техники безопасности: нормы и правила безопасного поведения при проведении экскурсий, противопожарные инструкции, первая доврачебная помощь.</p> <p>Психологические аспекты работы с группой: психология восприятия, эмоциональные реакции туристов, управление вниманием и мотивацией экскурсантов.</p> <p>Навыки коммуникабельности и этики общения: искусство речи, грамотное построение диалогов, вежливость и уважение к гостям.</p> <p>Информационные ресурсы: владение современными источниками сведений, справочной литературой, картографическими материалами, интернет-ресурсами.</p> <p>Использование технических средств: аудиогиды, мультимедийные средства, технические устройства для демонстрации фото-, видео- и презентационных материалов.</p> <p>Законодательство РФ в сфере туризма: федеральные законы, правовые акты, регулирующие сферу туризма и экскурсионной деятельности.</p> <p>Порядок организации самостоятельной деятельности: составление рабочего графика, заполнение отчетной документации, планирование рабочей нагрузки.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными затруднениями владеть:</p> <p>Основы экскурсионного дела: основы теории и методики экскурсионной деятельности, типы и виды экскурсий, особенности экскурсионного процесса.</p> <p>Методологию проведения экскурсий: способы построения и ведения экскурсий, умение составлять сценарий и проводить практические занятия.</p> <p>Особенности исторических объектов и памятников: знание культурно-исторического наследия регионов, памятники культурного значения и интересные факты о каждом объекте.</p>
---	--	--

<p>культурного контекста;</p> <p><b>ОК 09.</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p><b>ДПК 3.1.</b> Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах</p> <p><b>ДПК 3.2.</b> Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)</p>		<p>Правила охраны труда и техники безопасности: нормы и правила безопасного поведения при проведении экскурсий, противопожарные инструкции, первая доврачебная помощь.</p> <p>Психологические аспекты работы с группой: психология восприятия, эмоциональные реакции туристов, управление вниманием и мотивацией экскурсантов.</p> <p>Навыки коммуникабельности и этики общения: искусство речи, грамотное построение диалогов, вежливость и уважение к гостям.</p> <p>Информационные ресурсы: владение современными источниками сведений, справочной литературой, картографическими материалами, интернет-ресурсами.</p> <p>Использование технических средств: аудиогиды, мультимедийные средства, технические устройства для демонстрации фото-, видео- и презентационных материалов.</p> <p>Законодательство РФ в сфере туризма: федеральные законы, правовые акты, регулирующие сферу туризма и экскурсионной деятельности.</p> <p>Порядок организации самостоятельной деятельности: составление рабочего графика, заполнение отчетной документации, планирование рабочей нагрузки.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности</p> <p>владеть основами экскурсионного дела: основы теории и методики экскурсионной деятельности, типы и виды экскурсий, особенности экскурсионного процесса.</p> <p>Методологию проведения экскурсий: способы построения и ведения экскурсий, умение составлять сценарий и проводить практические занятия.</p> <p>Особенности исторических объектов и памятников: знание культурно-исторического наследия регионов, памятники культурного значения и интересные факты о каждом объекте.</p>
---	--	--

		<p>Правила охраны труда и техники безопасности: нормы и правила безопасного поведения при проведении экскурсий, противопожарные инструкции, первая доврачебная помощь.</p> <p>Психологические аспекты работы с группой: психология восприятия, эмоциональные реакции туристов, управление вниманием и мотивацией экскурсантов.</p> <p>Навыки коммуникабельности и этики общения: искусство речи, грамотное построение диалогов, вежливость и уважение к гостям.</p> <p>Информационные ресурсы: владение современными источниками сведений, справочной литературой, картографическими материалами, интернет-ресурсами.</p> <p>Использование технических средств: аудиогиды, мультимедийные средства, технические устройства для демонстрации фото-, видео- и презентационных материалов.</p> <p>Законодательство РФ в сфере туризма: федеральные законы, правовые акты, регулирующие сферу туризма и экскурсионной деятельности.</p> <p>Порядок организации самостоятельной деятельности: составление рабочего графика, заполнение отчетной документации, планирование рабочей нагрузки.</p>
<b>Уметь</b>		

		<p>Оказывать первую помощь: владеть приемами первой доврачебной помощи, оказывать психологическую поддержку участникам экскурсии.</p> <p>Применять современные информационно-коммуникационные технологии: использовать мобильные приложения, электронные гиды, интерактивные карты и мультимедиа.</p> <p>Собирать и анализировать информацию: систематизировать исторические, географические и этнографические сведения, готовить наглядные пособия и раздаточные материалы.</p> <p>Эффективно общаться с разными группами туристов: проявлять внимание к интересам и особенностям аудитории, адаптироваться к разным возрастным категориям и социальным слоям.</p> <p>Решать нестандартные ситуации: быстро реагировать на внештатные происшествия, находить выход из сложных положений.</p> <p>Поддерживать контакт с коллегами и партнёрами: сотрудничать с администрацией музеев, заповедников, местными властями и службами безопасности.</p> <p>Оформлять отчётную документацию: своевременно сдавать отчёты, регистрировать выполненные поручения, соблюдать документооборот в организации.</p> <p><i>Уровень Высокий</i></p> <p>С незначительными ошибками уметь Провести экскурсию качественно: грамотно изложить материал, управлять вниманием слушателей, эффективно взаимодействовать с аудиторией.</p> <p>Готовить экскурсии: подбирать тематику, выбирать объекты осмотра, формировать структуру и содержание экскурсионного рассказа.</p> <p>Управлять поведением группы: поддерживать дисциплину, предотвращать конфликты, обеспечивать организованность группы.</p> <p>Оказывать первую помощь: владеть приемами первой доврачебной помощи,</p>
--	--	--

		<p>оказывать психологическую поддержку участникам экскурсии.</p> <p>Применять современные информационно-коммуникационные технологии: использовать мобильные приложения, электронные гиды, интерактивные карты и мультимедиа.</p> <p>Собирать и анализировать информацию: систематизировать исторические, географические и этнографические сведения, готовить наглядные пособия и раздаточные материалы.</p> <p>Эффективно общаться с разными группами туристов: проявлять внимание к интересам и особенностям аудитории, адаптироваться к разным возрастным категориям и социальным слоям.</p> <p>Решать нестандартные ситуации: быстро реагировать на внештатные происшествия, находить выход из сложных положений.</p> <p>Поддерживать контакт с коллегами и партнёрами: сотрудничать с администрацией музеев, заповедников, местными властями и службами безопасности.</p> <p>Оформлять отчётную документацию: своевременно сдавать отчёты, регистрировать выполненные поручения, соблюдать документооборот в организации.</p> <p><i>Уровень Повышенный</i></p> <p>С требуемой степенью полноты и точности уметь Провести экскурсию качественно: грамотно изложить материал, управлять вниманием слушателей, эффективно взаимодействовать с аудиторией.</p> <p>Готовить экскурсии: подбирать тематику, выбирать объекты осмотра, формировать структуру и содержание экскурсионного рассказа.</p> <p>Управлять поведением группы: поддерживать дисциплину, предотвращать конфликты, обеспечивать организованность группы.</p> <p>Оказывать первую помощь: владеть приемами первой доврачебной помощи,</p>
--	--	---

		<p>оказывать психологическую поддержку участникам экскурсии.</p> <p>Применять современные информационно-коммуникационные технологии: использовать мобильные приложения, электронные гиды, интерактивные карты и мультимедиа.</p> <p>Собирать и анализировать информацию: систематизировать исторические, географические и этнографические сведения, готовить наглядные пособия и раздаточные материалы.</p> <p>Эффективно общаться с разными группами туристов: проявлять внимание к интересам и особенностям аудитории, адаптироваться к разным возрастным категориям и социальным слоям.</p> <p>Решать нестандартные ситуации: быстро реагировать на внештатные происшествия, находить выход из сложных положений.</p> <p>Поддерживать контакт с коллегами и партнёрами: сотрудничать с администрацией музеев, заповедников, местными властями и службами безопасности.</p> <p>Оформлять отчётную документацию: своевременно сдавать отчёты, регистрировать выполненные поручения, соблюдать документооборот в организации.</p>
--	--	---

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания:

Учет и оценка знаний, умений и уровня сформированности компетенций у обучающихся осуществляется в два этапа:

1 этап: проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине, представляющей проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляющую на протяжении семестра.

К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующая с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность оценки успеваемости обучающегося. При текущем контроле успеваемости акцент делается на установлении подробной, реальной картины достижений и успешности усвоения учебной программы на данный момент времени.

Срок выполнения задания устанавливается по расписанию занятий. Обучающимся,

пропустившим учебное занятие в форме лекции выдается дополнительное задание – например:

представить отчет о прохождении учебной практики.

Обучающимся, пропустившим учебное занятие в форме практики выдается дополнительное задание – например:

представить отчет о прохождении учебной практики

Подведение итогов текущего контроля проводится по графику и результаты оценки успеваемости заносятся в ведомость и в электронное портфолио обучающегося.

2 этап: проведение промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в конце семестра в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет проводится по расписанию в письменной и устной форме.

Итоговая оценка определяется по результатам текущей аттестации и промежуточной аттестации.

Результаты промежуточной аттестации доводятся до сведения обучающихся в день её проведения. Заносятся в электронную экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку.

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по утвержденному расписанию, должны ликвидировать возникшую академическую задолженность в установленном порядке.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования, описание шкал оценивания

В качестве условий сформированности компетентности обучающихся по специальности среднего профессионального образования выделяются следующие:

Допороговый уровень;

Пороговый уровень;

Высокий уровень;

Повышенный уровень.

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации:

Оценка	Уровень освоения компетенции	Показатель
«2» - неудовлетворительно	Допороговый уровень	наличие существенных (грубых) ошибок в ответах; демонстрация обучающимся частичных знаний по пройденной программе; отсутствие ответа.

«3» - удовлетворительно	Пороговый уровень	<p>компетенции сформированы частично, но не менее 50%, закрепленных рабочей программой дисциплины; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено по стандартной методике без существенных ошибок;</p> <p>сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения;</p> <p>наличие несущественных ошибок в ответе, неисправляемых обучающимся;</p> <p>демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе;</p> <p>не структурированное, не стройное изложение учебного материала при ответе.</p>
«4» - хорошо	Высокий уровень	<p>все компетенции, закрепленные рабочей программой дисциплины, сформированы полностью или не менее 65% компетенций сформированы частично;</p> <p>обучающимся выполнено 65-84% задания, подлежащих текущему контролю, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки;</p> <p>обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал;</p> <p>сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.</p> <p>наличие несущественных ошибок, уверенно исправляемых обучающимся</p>

		после дополнительных и наводящих вопросов; демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы; четкое изложение учебного материала.
«5» - отлично	Повышенный уровень	обучающийся приобрел знания, умения и владеет компетенциями в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; 85-100 % задания, подлежащего текущему контролю, выполнено самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами, воспроизводит учебный материал с требуемой степенью точности; демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы; грамотное и логически стройное изложение материала при ответе; приведение примеров, аналогий, фактов из практического опыта.

### **Процентное соотношение результатов тестирования**

менее 50% правильных ответов – неудовлетворительно (не засчитано) – допороговый уровень;

50 – 64% правильных ответов – удовлетворительно (засчитано) – пороговый уровень;

65 – 84 % правильных ответов – хорошо (засчитано) - высокий уровень;

85 – 100% правильных ответов – отлично (засчитано) – повышенный уровень.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для лиц с инвалидностью и ОВЗ устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости лицам с инвалидностью и ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа или выполнения задания.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### **Вопросы закрытого типа**

Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа из предложенных.

OK 01.

Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

Основной задачей ассистента экскурсовода является:

- организация питания участников экскурсии
- ведение переговоров с транспортными компаниями
- помощь руководителю экскурсии и обеспечение комфортного пребывания группы
- разработка маршрута путешествия

Перед началом экскурсии ассистент обязан проверить наличие всех необходимых документов и материалов, включая:

- удостоверение личности руководителя группы
- билеты на транспорт и входные билеты в музей/объекты показа
- паспорт каждого участника группы
- список группы с контактными телефонами

Если группа опаздывает к началу экскурсии, ассистент должен:

- самостоятельно перенести встречу на другое время
- проводить ознакомительную беседу вне плана мероприятий
- информировать руководство и предложить возможные варианты решения проблемы
- немедленно позвонить организаторам тура и согласовать дальнейшие действия

Во время экскурсии ассистент помогает экскурсоводу:

проводить медицинские осмотры группы  
обеспечивать безопасность движения транспорта  
контролировать соблюдение правил дорожного движения  
обеспечивать порядок и внимание слушателей

OK 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
--------	--

Экскурсант заблудился — правильнее всего ассистенту:

оставить группу и искать пропавшего самостоятельно  
обратиться к другим участникам группы с просьбой помочь в поиске  
быстро составить объявление и разместить его в социальных сетях  
необходимо сразу известить экскурсовода и принять меры совместно

Один из важнейших инструментов помощника экскурсовода — это:

видеокамера  
аудиосистема для усиления голоса  
фотоаппарат высокого разрешения  
бумага, ручка и блокнот для записи замечаний и изменений

Основная обязанность ассистента на маршруте заключается в:

обеспечении технической исправности автобуса  
продаже сувениров и памятных товаров группе  
контроле порядка и соблюдения графика экскурсии  
поддержании позитивного настроения группы и помощи организатору

Главная задача ассистента в организационной части экскурсии:

самостоятельное проведение экскурсионных рассказов  
создание маршрутов передвижения по городу  
предоставление информационных буклетов туристам  
контроль своевременности прибытия и отправления группы

OK 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
--------	--

Ассистент обязан иметь при себе во время экскурсии:

- список контактов аварийных служб города
- схему подземных коммуникаций региона
- запас питьевой воды и продуктов питания
- запасную копию списка группы и контактные данные организаторов

Важнейший принцип работы ассистента экскурсовода заключается в следу-

- приоритет личных дел над рабочими обязательствами
- игнорирование пожеланий отдельных участников группы
- следование заранее утвержденному графику мероприятия
- забота о комфорте и безопасности всей группы

Ответственность ассистента при возникновении чрезвычайной ситуации заключается

в:

- предоставлении медицинской помощи пострадавшим
- немедленном обращении к руководству учреждения туризма
- личном расследовании обстоятельств происшествия
- информировании экскурсовода и координации действий группы

Что НЕ относится к обязанностям ассистента экскурсовода:

- сопровождение группы в пути следования
- помощь в размещении гостей в гостинице
- консультирование туристов по маршруту следования
- самостоятельное изменение расписания экскурсии

OK 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и
--------	--

команде;

Если участник экскурсии заболел, ассистент должен:

- лично отвезти заболевшего домой
- немедленно вызвать скорую медицинскую помощь
- оказать первую доврачебную помощь и уведомить руководителей турфирмы
- предоставить возможность отдыха больному человеку и обеспечить наблюдение

Основное требование к внешности ассистента экскурсовода:

- строго придерживаться официального стиля одежды
- носить яркую одежду для привлечения внимания
- подчеркивание своего статуса формальной одеждой
- чистый внешний вид, аккуратность и комфортность в одежде

Если кто-то из группы потерял билет на посещение объекта, ассистент должен:

- заплатить за новый билет из собственных средств
- самостоятельно восстановить потерянный билет
- решить проблему путем переговоров с администрацией объекта
- незамедлительно сообщить руководителю группы и принять совместные меры

Главное отличие производственной практики ассистента экскурсовода от теоретического курса:

- углубленное изучение истории регионов
- общение с иностранцами на английском языке
- глубокое погружение в культурологию страны
- получение практических навыков сопровождения группы

Наиболее частым нарушением дисциплины экскурсантами является:

- отказ следовать установленному маршруту
- нарушение тишины и спокойствия окружающих мест
- фотографирование достопримечательностей ночью
- опоздание на отправление группы

ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
--------	--

Задача ассистента на этапе завершения экскурсии — это:

- собрать вещи группы и отправить обратно автобус
- отдать всю документацию директору предприятия
- устроить дополнительный осмотр района места остановки
- собрать отзывы участников и подготовить финальный отчет

Основными документами ассистента являются:

- личное резюме и диплом о высшем образовании
- водительские права международного образца
- медицинская справка о состоянии здоровья
- документы, подтверждающие прохождение инструктажей и допуск к работе

Одним из критериев успешного завершения производственной практики считается:

- количество обслуженных клиентов
- высокая оценка руководителем группы работы ассистента
- написание научного доклада по завершении практики
- оценка и одобрение итоговых документов практики преподавателем

Ассистент несет ответственность за:

- финансовое состояние фирмы-туроператора
- покупку подарков и сувениров для участников группы
- личную безопасность членов группы во время путешествия
- выполнение поставленных заданий и поддержание дисциплины группы

Производственную практику ассистента оценивают по следующим параметрам:

- скорость реакции на жалобы посетителей
- степень владения иностранными языками
- уровень стресса ассистента во время работы
- уровень профессионализма и качество оказания услуг

ДПК 3.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
----------	---

Обязанностью ассистента при приеме группы является:

- проверка наличия билетов и паспорта у каждого члена группы
- оформление покупки билетов в театр или музей
- выдача сувениров и печатных изданий посетителям
- проведение регистрации прибывших участников и сверка их по списку

Отчет по производственной практике ассистента должен содержать:

- описание новых технологий и инноваций в области туризма
- личный дневник поездок и наблюдений за поведением участников группы
- фотографию ассистента в рабочем костюме с подписью и датой
- описание выполненных заданий и достигнутые результаты

Основной целью производственного этапа практики ассистента экскурсовода является:

- знакомство с культурой иностранных государств
- совершенствование личного мастерства в искусстве ведения диалогов
- владение основными приемами продаж путевок и туров
- формирование практических навыков и закрепление полученных знаний

Кто принимает участие в оценке результатов производственной практики ассистента экскурсовода?

- только руководитель туристской фирмы
- администрация гостиницы, где была размещена группа
- исключительно сами участники экскурсии

руководитель практики от образовательного учреждения и представитель работодателя

ДПК 3.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
----------	---

Основным критерием успешности ассистента на производстве считается:

отсутствие жалоб со стороны руководства фирмы

выполнение обязательных функций в полном объеме

использование инновационных методов управления туристическими потоками

отсутствие происшествий и негативных отзывов от участников экскурсии

Что включает документальное оформление производственной практики ассистента экскурсовода?

составленный самим ассистентом отчет и фотографии с занятий

письменный отзыв преподавателя вуза о выполненной работе

письменный отчет и характеристика с места прохождения практики

результаты тестов по пройденным дисциплинам и рекомендации коллег

Основные задачи ассистента, касающиеся непосредственно взаимодействия с клиентами:

заключение договоров на обслуживание с гостиницами и ресторанами

предложение клиентам дополнительных платных услуг и развлечений

расчет стоимости проезда и проживания группы в рамках бюджета

оказание информационной поддержки и содействие комфорному

пребыванию группы

### **Вопросы открытого типа**

Задания открытого типа с развернутым ответом.

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
--------	--

**Прочитайте текст и напишите развернутый ответ**

Основы профессии:

Какие обязанности входят в работу ассистента экскурсовода?

Какие качества важны для успешной работы ассистентом экскурсовода?

Чем отличаются услуги ассистента экскурсовода от услуг гида- переводчика?

Что понимается под термином «ассистент экскурсовода», и какими функциями он обладает?

Опишите, какую роль играет ассистент в подготовке и проведении экскурсий.

ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
--------	--

Особенности планирования и проведения экскурсий:

Какова структура подготовки к проведению экскурсии?

Каково назначение различных видов экскурсий (пешеходные, автобусные, специализированные)?

Что влияет на выбор формата экскурсии?

Какие материалы нужны ассистенту для качественного сопровождения группы?

Какие факторы влияют на успех любой экскурсии?

ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
--------	--

### Коммуникационные навыки ассистента:

Как ассистент строит коммуникацию с разными категориями туристов? Какие приемы коммуникации помогают удерживать внимание аудитории? Какие трудности возникают при работе с большими группами туристов? Как выстраивается обратная связь с гостями после окончания экскурсии? Как ассистенты решают конфликты внутри группы туристов?

ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
--------	---

### Практические аспекты работы ассистента:

Какие моменты требуют особого контроля ассистента во время поездки? Какие инструкции получает ассистент перед выездом на экскурсию?

Какие способы информирования участников о правилах поведения и безопасности применяются ассистентами?

В чём заключаются обязанности ассистента при входе группы в музей или храм?

Что делает ассистент, если кто-то из туристов потерялся?

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
--------	--

### Работа с документацией и отчетностью:

Какие документы сопровождают каждую поездку ассистента?

Какие сведения содержатся в отчете ассистента после завершения экскурсии?

Какие показатели эффективности оценивает работодатель ассистента? Какие меры принимаются, если туристы нарушили график поездки?

Какие реквизиты обязаны содержать документы ассистента по окончании экскурсии?

ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на
--------	--

государственном и иностранном языках.

### Психология и этика работы ассистента:

Как поддерживать доброжелательную атмосферу в группе?

Какие психологические приемы позволяют избегать конфликтов с туристами?

Как поступить ассистенту, если турист проявляет агрессию?

Как избежать возникновения стрессовых ситуаций во время работы?

Как оценить удовлетворённость участников вашей работой?

ДПК 3.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
----------	---

### Проблемы и кризисные ситуации:

Что делать ассистенту, если произошла авария транспортного средства?

Какие шаги предпринимает ассистент при потере участником ценных вещей?

Как предупредить возникновение экстренных ситуаций на экскурсии?

В каком порядке осуществляется эвакуация группы в чрезвычайных обстоятельствах?

Что предпринять, если группа задержалась в пункте назначения?

### Специальные навыки и дополнительные задачи:

Какие специальные навыки нужны ассистенту помимо общих знаний?

Насколько важна культура речи и грамотность устной речи ассистента? Нужна ли физическая выносливость ассистенту экскурсовода?

Какие специфичные задачи решает ассистент на специализированных экскурсиях (историко-культурных, гастрономических)?

Какие необычные ситуации возникали у вас на практике и как вы справлялись с ними?

ДПК 3.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
----------	---

Регулирование отношений с работодателями и организациями:

Какие нормативные акты регулируют деятельность ассистента экскурсовода?

Нужно ли ассистенту знание трудового законодательства?

Какие права имеет ассистент экскурсовода согласно законодательству? Что регулирует отношения ассистента с агентством и заказчиком?

Какие преимущества даёт сертификация ассистента экскурсовода?

Анализ и самооценка своей работы:

Как ассистент проводит оценку собственной работы после экскурсии?

Какие инструменты анализа применяет ассистент для улучшения своих навыков?

В чём состоят главные достижения ассистента в профессиональной деятельности?

Какие собственные недостатки и слабые стороны вы бы выделили?

Чему ещё вам хотелось бы научиться, чтобы стать лучшим ассистентом экскурсовода?

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный лингвистический  
университет имени Н.А. Добролюбова»

УТВЕРЖДАЮ:  
Ректор

Ж.В. Никонова

23 мая 2024 года

Номер внутривузовской регистрации  
Протокол Ученого совета  
№13 от 23.05.2024



## Рабочая программа практики

### ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)

**Специальность среднего профессионального образования**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

### Квалификация выпускника

Специалист по туризму и гостеприимству

### Форма обучения

очная

Нижний Новгород

2024

**Рабочая программа производственной практики (преддипломной) предназначена для профессиональных образовательных организаций, реализующих программу подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.**

**Организация-разработчик: Колледж НГЛУ**

**Разработали: Федосеева Н.В.**

**Рассмотрена и рекомендована к утверждению на  
заседании предметной цикловой комиссии Колледжа НГЛУ  
протокол №1 от 28.08.2023г.**

**Председатель  
предметной цикловой  
комиссии Колледжа  
НГЛУ**



**Н.В. Федосеева**

## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

### **1.1. Место производственной (преддипломной) практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ)**

Производственная (преддипломная) практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Сроки проведения – 6 семестр.

#### **1.2 Цели и задачи производственной (преддипломной) практики:**

**Цель:** закрепление, углубление и совершенствование приобретенных в процессе обучения знаний и умений, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности туристических предприятий.

#### **Задачи:**

- добросовестно выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие на предприятии, в учреждении, организации правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;
- нести ответственность за выполненную работу;
- вести дневник по практике;
- представить на кафедру дневник практики с выполненными заданиями и защитить его.

В ходе прохождения практики обучающийся должен

#### **иметь практический опыт:**

- соблюдения норм профессиональной этики по отношению к туристам, коллегам, партнерам;
- организовать собственную деятельность при выполнении профессиональных заданий в рамках отчета, соблюдать структуру исследования, логику и последовательность изложения материала, соблюдать установленные сроки;
- выполнять задания и нести ответственность за содержание и качество оформления заданий отчета;
- работы с программным обеспечением, пользования компьютером, электронной почтой, глобальными и локальными телекоммуникационными системами, использования актуальных источников информации при написании ВКР;
- безопасного использования информационных технологий и пользования оргтехникой;
- владения навыками толерантного и доброжелательного отношения с окружающими, применения правил делового общения при подготовке отчета, в т.ч. во время консультаций с руководителем практики;
- быть ответственным за качество и сроки выполнения заданий, аргументации своей позиции при работе в команде;
- постановки и выполнения профессиональных задач при подготовке отчета;
- адаптации к условиям профессиональной деятельности в ходе подготовки отчета;
- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- консультировать заказчиков по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- 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

этикетаи методов эффективного общения;

- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- взаимодействовать с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- работы с прайс-листами и расчета стоимости турпакета в соответствии с заявкойпотребителя;
- оформлять документы, входящие в турпакет;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности;
- приема заказов от туристов, проверке наличия всех реквизитов заказа, идентификации вида заказа и его направлении в соответствующее подразделение туроператора;
- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте, организации досуга туристов;
- координации и контроля их действий;
- обеспечения выполнения инструкций по технике безопасности при организации туристских походов и поездок;
- контроля качества обслуживания принимающей стороной;
- оформления отчетной документации о туристской поездке;
- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
- предоставления сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта.

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;
- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;
- составления плана работы подразделения;
- проведения инструктажа работников;
- расчета основных экономических показателей деятельности предприятия (подразделения);
- контроля качества работы персонала;
- проведения презентаций;
- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения.

**уметь:**

- применять полученные знания на практике, демонстрировать интерес к выполнению поставленных задач;
- применять требования методических указаний при выполнении заданий и оформлении отчета, оценивать качество выполнения заданий;
- найти информацию для выполнения заданий, оформлять приложения установленного образца, соблюдать сроки;
- организовывать эффективный поиск необходимой информации;
- обрабатывать информацию с использованием современных технических средств

коммуникации и связи;

- пользоваться необходимыми информационно-коммуникационными технологиями, применяемыми в туристских предприятиях;
- эффективно взаимодействовать с окружающими во время подготовки отчета;
- аргументировать собственную позицию и отношение к конкретным ситуациям при работе в команде;
- организовывать самостоятельную работу при подготовке отчета;
- выявлять инновации в профессиональной деятельности;
- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- консультировать туристов об особенностях туристских продуктов;
- организовать процесс взаимодействия турагентов с туроператором при реализации и продвижении туристского продукта, оформлять используемые при этом документы;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и -
  - представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
  - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
  - работать с прайс-листами и рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя;
  - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
  - оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
  - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
  - 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;
  - приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
  - принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
  - проверять правильность оформления заказа;
  - проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
  - определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
  - проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
  - использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
  - провести инструктаж и заполнить журнал о проведении инструктажа;
  - организовывать движение группы по маршруту;
  - эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
  - взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
  - организовывать досуг туристов;

- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- 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;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с туроператорами;
- 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;
- 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;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование турслуг;
- предоставлять информацию туроператорам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения туроператоров, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;
- 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;  
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства.

оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;

- проводить презентации;

- 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:**

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;

- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;

- 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 возможности их использования;

- 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;

- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;

- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;

- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;

- правила оформления деловой документации;

- 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;

- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности основы организации туристской деятельности;

- правила организации туристских поездок, экскурсий;

- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;

- правила проведения инструктажа туристской группы;

- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;

- основы анимационной деятельности;

- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;

- приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- 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;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчетов по итогам туристской поездки;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- 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;
- 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;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с туроператорами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с туроператорами 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;
- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчетности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- методику проведения презентаций

- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

**Обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:**

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;
- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;
- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;
- выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;
- информировать потребителя о туристских продуктах;
- взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта;
- рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя;
- оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы);
- выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю;
- оформлять документы строгой отчетности;
- контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу намаршрут;
- инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте;
- координировать и контролировать действия туристов на маршруте;
- обеспечивать безопасность туристов на маршруте;
- контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной;
- оформлять отчетную документацию о туристской поездке;
- проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта;
- формировать туристский продукт;
- рассчитывать стоимость туристского продукта;
- взаимодействовать с туроператорами по реализации и продвижению туристского продукта;
- планировать деятельность подразделения;
- организовывать и контролировать деятельность подчиненных;
- оформлять отчетно-планирующую документацию.

**1.3. Трудоемкость освоения программы производственной (преддипломной) практики:** в рамках освоения ПДП «Производственная практика (преддипломная)» 4

недели/ 144 часа.

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом **производственной (преддипломной) практики** является освоение общихкомпетенций (ОК)

Наименование результата практики	
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 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
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.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование результата практики
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.
ДПК.3.1	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ДПК 3.2	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

### **3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

#### **3.1 Содержание практики**

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Процесс прохождения практики состоит из этапов:

- подготовительный;
- основной;
- заключительный.

В ходе преддипломной практики студенты знакомятся с общими принципами исследовательской работы. Студенты приобретают опыт исследовательской деятельности, в процессе которой апробируют и реализуют свои научные идеи и замыслы, собирают научно-исследовательский материал, анализируют и обобщают результаты проведенного исследования, представляемые затем в рамках курсовой работы.

Исследовательская практика студентов организуется в соответствии с логикой исследовательской работы:

- выбор темы, определение проблемы, объекта и предмета исследования;
- формулирование цели и задач исследования;
- анализ литературы и исследований по проблеме, подбор необходимых источников по теме;
- оформление результатов исследования.

Студенты работают с первоисточниками, монографиями, консультируются с научным руководителем и преподавателями. За время проведения исследовательской практики студент должен сформулировать в окончательном виде тему исследовательской работы по дисциплине, для которой она предусмотрена в данном семестре в соответствии с учебным планом и согласовать ее с руководителем. Важной составляющей содержания исследовательской практики являются сбор и обработка фактического материала и статистических данных, соответствующих теме исследования.

Основными видами работ, выполняемых студентами в ходе исследовательской практики, являются:

- организационная работа;
- теоретическая работа, направленная на обоснование, выбор теоретико-методической базы исследования;
- практическая работа, связанная с организацией и проведением собственного исследования, сбора эмпирических данных;
- обобщение полученных научных результатов.

*Организационная работа* включает подготовку отчетной документации, обеспечение качества выполняемых работ; подготовку и сдачу отчетной документации о проведении исследовательской практики.

*Теоретическая работа* предполагает ознакомление с научной литературой по заявленной и утвержденной теме исследования с целью обоснованного выбора теоретической базы предстоящей работы; обзор основных направлений научной деятельности по теме работы; разработки плана проведения исследовательских мероприятий.

*Практическая работа.* Разработка основных направлений теоретической концепции научного исследования по теме работы. Написание реферативного обзора по теме исследовательской работы. Установление окончательной темы исследования курсовой работы. Составление плана исследования курсовой работой. Составление библиографии по теме курсовой работы.

Обобщение полученных результатов включает научную интерпретацию полученных данных, их обобщение, анализ проделанной исследовательской работы, оформление

теоретических и эмпирических материалов в виде научного отчета по исследовательской практике. При этом организационная работа осуществляется на вводном этапе, теоретическая и практическая работа осуществляется на основном этапе работы, обобщение полученных результатов производится на итоговом этапе

Технологическая карта

<b>п/п</b>	<b>Этап</b>	<b>Содержание этапа</b>	<b>Трудоемкость (недель)</b>
1	Организационный	- Проведение организационного собрания; - получение задания; - проведение инструктажа руководителем практики	1
2	(Основной (экспериментальный)	Выполнение заданий (перечень заданий и методические указания к их выполнению приведены ниже), в т.ч. сбор и обработка информации	2
		Консультации с руководителем практики	
		Оформление отчета по практике	
3	Заключительный (обработка и анализ полученной информации)	- Формирование отчета - защита отчета по практике	1
	<b>ИТОГО:</b>		<b>4</b>

### **3.3. Перечень заданий для преддипломной практики**

По итогам исследовательской практики предусматривается промежуточная аттестация в виде защиты отчета практики с выставлением оценки. Время проведения защиты практики устанавливается расписанием занятий для конкретной учебной группы.

#### **Задание 1.**

Проведите подбор научно-исследовательской литературы по выбранной теме выпускной квалификационной работы. Оформите список литературы в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

#### **Задание 2.**

Основная часть отчета по производственной (преддипломной) практике состоит из глав, включающих:

1. Требования к туристским организациям по обеспечению безопасности туристов
2. Предложения по разработке нового туристского продукта
  - 2.1. Планирование нового туристского продукта
  - 2.2. Расчет стоимости туристского продукта
  - 2.3. Формирование пакета документов для туриста
  - 2.4. Продвижение нового туристского продукта

Содержание глав коррелируется с темой выпускной дипломной работы обучающегося.

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

По итогам прохождения исследовательской практики обучающийся представляет руководителю практики отчетную документацию:

- письменный отчет
- титульный лист (Приложение А)
- индивидуальное задание (Приложение В)
- рабочий график (план) (Приложение Г)

Формой промежуточной аттестации по практике является зачет с оценкой.

По результатам проверки отчетной документации выставляется оценка.

### **4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики**

По итогам прохождения преддипломной практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

*Структура отчета по практике:*

1. Титульный лист (см. приложение А);
2. Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);
3. Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);
4. Список использованных источников.
5. Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.

Отчет оформляется на листах стандартного формата А4 (210 x 297 мм). Каждый лист должен иметь поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см.

Все страницы отчета подлежат нумерации арабскими цифрами в центре нижней части листа (страницы) без точки в конце и без знака №. Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц, но номер его НЕ

проставляют, таким образом, номера страниц проставляются со второй страницы.

Межстрочный интервал 1,5 (до 30 строк на странице).

Абзацный отступ («красная строка») должны по всему тексту составлять 1,25 см.

Весь текст отчета должен быть набран в редакторе Microsoft Word одним шрифтом – Times New Roman, кегль (размер) 14 или 12.

Шрифт печати должен быть четким с одинаковой плотностью текста (в редких случаях, при необходимости, допустимо уплотнение шрифта в отдельных словах или строках не более чем на 0,2 пт), черного цвета средней жирности.

Выравнивание текста работы должно быть выполнено «по ширине», т.е. текст должен равномерно распределяться между левым и правым полями страницы. Более подробно правила оформления приведены в приложении Б.

Объем отчета должен быть не менее 30-35 страниц, не считая приложений. Руководитель практики от ННГУ проверяет отчет и допускает (не допускает) его к защите.

#### *Оформление списка использованных источников*

Ссылки на источники информации, из которых были заимствованы те или иные фразы, предложения, результаты и прочее, оформляются в виде цифры, заключенной в квадратные скобки (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников), где значение цифры – это порядковый номер соответствующего информационного источника в списке литературы.

Список источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись».

В таблице приведены примеры оформления библиографической записи источника по отдельным их типам.

#### *Правила и примеры оформления списка источников*

<i>Тип источника</i>	<i>Особенности источника</i>	<i>Пример оформления библиографического описания в списке источников</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Книга, учебник, монография	Один автор	<p>Багдасарян В. Э. История туризма : учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.</p> <p>Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с.</p> <p>Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.</p>
	Два-три автора	<p>Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 383 с.</p> <p>Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с.</p>
	4 и более автора	<p>Абабков Ю. Н. Маркетинг в туризме: учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 214 с.</p> <p>Tourism: Principles and Practice / J. Fletcher, A. Fyall, D. Gilbert, S. Wanhill. – NY: Prentice Hall, 2013. – 672 p.</p>
Научные, научно-популярные		Жуковская И.Ф., Митяков Д.А., Овчинников А.Ю. Сфера услуг в период пандемии covid-19: рост онлайн-сервиса// Вестник

статьи из серийного (продолжающегося) издания	Национальной академии туризма. – 2021. – №1 (57). – С. 9-12. Дерен И.И.. Экономические тенденции в сфере услуг в российской федерации с учетом глобальных факторов// Вестник Национальной академии туризма. – 2020. – №3 (55). – С. 34-38. Косарева Н.В. Ребрендинг – новый путь развития туристской территории на примере Мурманской области// Научный вестник МГИИТ. – 2020. – №1 (63). – С. 25–34.	
Статья из сборника материалов (тезисов)	Лукина О.В. Цифровые технологии в экскурсионной деятельности в условиях цифровой трансформации сферы туризма. // сб. мат. XVII Международной научно-практической конференции «Современное состояние и потенциал развития туризма в России». – Омск, 2020. – С. 75–81. Кожушкина И.В. Инструменты государственного регулирования туризма в современных условиях // Сб. мат. Международ. научно-практ. конф. «Индустрія туризма и сервиса: известность. Имидж, инвестиции». – М., 2017. – С. 24–28.	
Сборник научных статей, статистические отчеты	Актуальные вопросы состояния и развития рекреации, спортивно-оздоровительного и детско-юношеского туризма: сборник статей Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященной 125-летию спортивного туризма в России, 18 декабря 2020 г. (РГУФКСМиТ) / Под общ. ред. Дротова И.А., Смирнова Д.В. – М., 2020. – 244 с. UNWTO Tourism Highlights 2020 Edition. – Madrid: UNWTO, 2020. – 10 p.	
Статьи из энциклопедий, словарей, справочников	изданных в печатном виде	Туризм: словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. – Москва: ИНФРА-М, 2019. – 300 с. Employment in tourism industries // Glossary of tourism terms. – Madrid: UNWTO, 2014. – P. 4.
	электронных изданий	Спортивный туризм // Свободная энциклопедия «Википедия». URL: <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм">https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм</a> (Дата обращения: 09.06.2021).
Нормативные правовые акты, официальные документы	Единый федеральный реестр туроператоров // Федеральное Агентство по туризму. URL: <a href="http://russiatourism.ru/content/2/section/19/">http://russiatourism.ru/content/2/section/19/</a> (Дата обращения: 12.06.2021). Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»	
Стандарты	ГОСТ Р 53522-2009. - Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 15.12.2009 N 772-ст) ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст) ГОСТ Р 54600-2011. - Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 18.12.2011 N 734-ст)	
Картографические издания, буклеты, путеводители	Ежегодник Япония / Отв. ред. Д. Стрельцов. – М.: Наука: Восточная литература, 2020. – Том 49 – 512 с. Погадаев В., Перминов Н. Сингапур. Карманная энциклопедия. – М: Ключ-С, 2020. – 244 с. Радчинский М. Еженедельник «Моя Москва» (Арбат) – М.: Контэнт, 2021. – 128 с	

Все источники приводятся в алфавитной последовательности по первым буквам фамилии автора (или названия источника, изданного под редакцией или не имеющего прямого указания на автора). В начале приводятся источники на кириллице в обобщенной алфавитной последовательности, после которых следуют источники, изданные на основе

латиницы. Ссылки на источники, заимствованные из сети Интернет оформляются как изданные в обычной печатной версии. В описании источников, имеющих и печатную, и электронную версии (на CD-дисках или в сети Интернет) представления, приоритет в списке источников ВКР отдается их печатным версиям. Те же источники, которые имеют только электронное представление, приводятся по фамилии автора и/или названию публикации в общей алфавитной последовательности, и сопровождаются точной и полной адресной ссылкой к данному источнику.

Список литературы и источников оформляется в соответствии с выходными данными в следующем порядке:

- I. Нормативные правовые документы;
- II. Научная и учебная литература;
- III. Периодические издания (газеты, журналы);
- IV. Иностранные издания;
- V. Ресурсы сети Интернет.

Внутри каждого блока используется алфавитный порядок. Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего наименования.

#### *Приложение к отчету*

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок, который размещается на следующей строке по центру страницы.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: «Приложение А», «Приложение Б» и т.д.).

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна продолжать общую нумерацию страниц основного текста отчета.

Приложения могут предваряться собственной титульной страницей с напечатанным по центру страницы заглавными буквами словом «ПРИЛОЖЕНИЯ». На этой же странице можно привести и список приложений с их названиями – своеобразное содержание данного информационного блока ВКР. В таком случае список приложений может не выноситься в общее содержание работы, размещаемое в ее начале.

Размещаемые в приложениях иллюстрации и таблицы оформляются именно как отдельные приложения, не содержат слов «Рис.» или «Таблица».

Связь основного текста с приложениями осуществляется посредством ссылок, которые употребляются со словом «смотри»; например: (см. приложение А).

### **4.3. Требования к материально-техническому обеспечению:**

Для прохождения студентами исследовательской практики имеются в наличии: специальные кабинеты, оборудованные мультимедийными средствами обучения; компьютерные классы, где имеется возможность выхода в Интернет; присутствует полный комплект лицензионного обеспечения, необходимый для работы компьютерных программ.

Информационные технологии, используемые при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

Операционная система Microsoft Windows

Прикладное программное обеспечение Microsoft Office Professional

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

### **4.4. Перечень основной и дополнительной литературы, интернет –ресурсов, необходимых для проведения практики**

#### **4.4.1 Нормативные документы:**

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в

Российской Федерации» от 24.11.1996 (последняя редакция)

2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 года N 1852 «Об утверждении «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»»

3. Закон РФ N 2300-1 (с изменениями на 22 декабря 2020 года) «О защите прав потребителей» от 07.02.1992

#### **4.4.2. Основные источники:**

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/447864>

2. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/448693>

3. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 205 с.

#### **4.4.3. Дополнительные источники:**

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452777>

2. Туризм: словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 300 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). — DOI 10.12737/987201. — ISBN 978-5-16-106990-5. — Текст : электронный. — URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/987201>

3. Федорова, Т. А. Управление рисками и страхование в туризме : монография / Т. А. Федорова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2020. — 192 с.

#### **4.4.4. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)

3. Электронная газета профессионалов туризма [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)

4. Энциклопедия для туристов <http://tonkosti.ru>

5. Портал об отдыхе и путешествиях <http://www.turizm.ru>

6. Сайт для туристов и путешественников <http://www.travel.ru>

7. Профессиональный туристический портал <http://www.tourdom.ru>

8. Профессиональный туристический портал <http://www.tourprom.ru>

9. <http://www.rubicon.com> – Энциклопедии. Словари. Справочники.

10. MSWindows 7

11. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный

12. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows

13. Консультант Плюс

14. Гарант

### **4.5. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения**

Руководитель практики от структурного подразделения ННГУ должен иметь опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

Руководителем практики от структурного подразделения ННГУ может быть педагогический работник, имеющий дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

## 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета.

### Формы и методы контроля

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии.	
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выполнение профессиональных заданий в рамках отчета по практике, соблюдение структуры исследования, логики и последовательности изложения материала, соблюдение установленных сроков. Качество выполненных заданий практики.	
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Качество выполненных заданий практики.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы практики, отчет по практике, защита отчета
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Эффективный поиск необходимой информации. Использование различных источников, включая электронные.	
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий.	
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с коллегами, преподавателями и др. окружающими.	
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Ответственность за качество и сроки выполнения заданий.	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно	Организация самостоятельной работы в ходе практики и написании отчета.	

планировать повышение квалификации.	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, планировать повышение квалификации.	Адаптация к условиям профессиональной деятельности в ходе практики.
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Демонстрация интереса к будущей профессии.

### Профессиональные компетенции

Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	Качество выполненных заданий практики. Наличие необходимых приложений	Выполнение программы практики, отчет по практике, защита отчета
Информировать потребителя о туристских продуктах.		
Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.		
Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.		
Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).		
Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.		
Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.		
Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.		
Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.		
Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.		
Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.		
Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.		
Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.		
Формировать туристский продукт.		
Рассчитывать стоимость туристского продукта.		

Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	
Планировать деятельность подразделения.	
Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	
Оформлять отчетно-планирующую документацию.	

**Критерии оценивания отчета по практике:**

- соответствие содержания отчета требованиям программы практики;
- логичность и последовательность изложения материала;
- актуальность исследованных источников;
- анализ и обобщение информационного материала;
- наличие и обоснованность выводов;
- инициатива и творческий подход при поиске и обработке информации;
- правильность оформления (структурная упорядоченность, ссылки, таблицы и т.д.);
- отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;

**Критерии оценивания защиты отчета по практике:**

- владение терминологией в сфере туризма;
- соблюдение этических норм;
- демонстрировать навыки публичной защиты, аргументировать свою позицию при ответах на поставленные вопросы;
- демонстрировать навыки толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе защиты.

**Шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:**

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<b>Наличие умений</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Задания выполнены с негрубыми ошибками	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме.

<b>Владение опытом</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
<b>Мотивация (личностное отношение)</b>	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно	Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрирует готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества	Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрирует готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий