Министерство образования Самарской области

**АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"**

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с

Воробьев К.А.

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРАКТИКЕ

ПДП.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

ПДП.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ). Практика по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

| Показатель | Часы |
|---|---|
| Общий объём | 108 |
| Учебные занятия и практики | 108 |
| Самостоятельная работа | 0 |
| Промежуточная аттестация | 0 |
| Обязательная часть | 0 |
| Вариативная часть | 108 |

Форма промежуточной аттестации: Дифференцированный зачёт (семестр 6). Аттестационная процедура проводится в пределах объёма практики.

## 2. Проверяемые результаты

Обобщение профессионального опыта по выбранной теме дипломного проекта: анализ деятельности, исходные данные, документы, расчёты, оценка качества и безопасности.

## 3. Условия и доказательства освоения

Обучающийся выполняет индивидуальное задание под руководством ответственного за практику. До начала проводится инструктаж. Результаты подтверждаются выполненными документами, дневником, отчётом и характеристикой руководителя. Персональные и коммерческие сведения представляются в обезличенной форме.

## 4. Практические задания

### 1. Планирование и координация служб

Исходная учебная ситуация: Организуйте обслуживание группы из 18 туристов: прибытие в 09:00, экскурсия 10:00–12:00, обед 12:30–13:30, отправление 17:00. В штате менеджер, сопровождающий и специалист расчётов; у менеджера две встречи по 30 минут в 11:00 и 15:00.

Задание: Составьте график работ, распределите ответственность и каналы передачи информации. Предусмотрите задержку транспорта на 40 минут.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: График не содержит конфликтов; назначены ответственные и контрольные точки; резервный вариант сохраняет безопасность и информирование клиента.

### 2. Документирование заказа

Исходная учебная ситуация: Поступила заявка группы из 18 человек на двухдневный маршрут Тольятти — Самара. Требуются транспорт, одна ночь размещения и две экскурсии; один участник нуждается в доступном входе. Дата оплаты услуг поставщика — за 5 дней до поездки.

Задание: Подготовьте заявку, регистрационную запись, служебное письмо поставщику и перечень обязательных реквизитов договора. Обнаружьте недостающие сведения и оформите запрос клиенту.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: Документы логично связаны; реквизиты и сроки не противоречат друг другу; специальные потребности отражены без избыточных персональных данных.

### 3. Деловое общение и разрешение конфликта

Исходная учебная ситуация: Клиент сообщает о переносе экскурсии на 40 минут и требует возврата всей стоимости. Перенос вызван задержкой транспорта; экскурсионная программа может быть выполнена полностью. В разговоре участвуют клиент, менеджер и сопровождающий.

Задание: Подготовьте сценарий разговора, письменный ответ и запись о претензии. Разграничьте установленные факты, требования клиента и предлагаемые решения.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: Соблюдена деловая этика; отсутствуют необоснованные обещания; предложены проверяемые варианты и порядок документирования обращения.

### 4. Расчёт стоимости и оформление оплаты

Исходная учебная ситуация: Группа — 18 туристов. Транспорт — 36000 руб.; размещение — 2200 руб. на человека; две экскурсии — 600 и 400 руб. на человека; сопровождающий — 10000 руб. Общая наценка на затраты — 15 процентов. Предоплата клиента — 30 процентов продажной стоимости.

Задание: Рассчитайте затраты группы и одного туриста, продажную стоимость, предоплату и остаток. Подготовьте счёт и поясните порядок проверки расчётов.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: Затраты: 103600 руб.; стоимость продажи: 119140 руб.; на одного туриста: 6618,89 руб. при округлении справочно; предоплата: 35742 руб.; остаток: 83398 руб. Итог группы рассчитывается по неокруглённым данным.

### 5. Формирование туристского продукта

Исходная учебная ситуация: Требуется двухдневный культурно-познавательный тур Тольятти — Самара для 18 взрослых туристов. Начало в 09:00 первого дня, возвращение до 19:00 второго дня. Переезд в одну сторону занимает 2 часа; на посещение каждого объекта отводится не менее 1 часа.

Задание: Разработайте программу по времени, перечень поставщиков и критерии их выбора, калькуляцию по данным расчётного задания, пакет документов для передачи турагенту.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: Переезды и посещения совместимы по времени; есть время питания и отдыха; услуги определены однозначно; расчёты воспроизводимы.

## 6. Подбор и продажа туристского продукта

Исходная учебная ситуация: Семья из двух взрослых выбирает двухдневный тур. Вариант А — 14000 руб. за двоих, размещение в центре, две экскурсии; вариант Б — 12500 руб., размещение за городом, одна экскурсия и дополнительный переезд 40 минут. Максимальный бюджет — 15000 руб.; приоритет — пешая доступность объектов.

Задание: Выявите потребности, подготовьте сравнительное предложение, обоснуйте выбор, оформите заявку и перечень информации, предоставляемой до заключения договора.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: Выбор отвечает приоритетам клиента; сравнивается полный состав услуг; дополнительные расходы не скрыты; заявка соответствует предложению.

## 7. Контроль качества реализации заказа

Исходная учебная ситуация: По заказу подтверждены транспорт, размещение и две экскурсии. За сутки до начала поставщик сообщает об отмене второй экскурсии. Альтернатива равной продолжительности доступна на 1 час позже; стоимость отличается на 200 руб. на туриста.

Задание: Составьте лист контроля заказа, оцените изменение программы, подготовьте согласование с клиентом и поставщиками, зафиксируйте решение и порядок перерасчёта.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: Выявлены затронутые услуги и сроки; изменение не выдаётся за согласованное; расчёт разницы корректен; история решений прослеживается.

## 8. Организация сопровождения группы

Исходная учебная ситуация: Группа из 18 человек следует по городскому маршруту. Один турист отстал у музея; связь по телефону доступна. До отправления транспорта 20 минут. На маршруте нет технически сложных природных препятствий.

Задание: Опишите действия сопровождающего, порядок связи и проверки состава группы, информирование ответственных и корректировку времени. Подготовьте памятку участнику.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: Группа остаётся под контролем; организован безопасный поиск и связь; решение не создаёт новых рисков; действия и изменения фиксируются.

## 9. Формирование экскурсионной группы

Исходная учебная ситуация: Поступило 20 заявок на пешеходную экскурсию по Тольятти: 16 взрослых и 4 подростка с законными представителями. Два участника указали ограничения по длительной ходьбе. Маршрут рассчитан на 2 часа, включает лестницу и участок без укрытия.

Задание: Сформируйте состав группы, определите необходимые сведения и меры доступности, предложите изменение маршрута. Установите, требуется ли регистрация в аварийно-спасательных службах для выбранного маршрута; обоснуйте решение с учётом

характера маршрута.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: Состав и сопровождение несовершеннолетних уточнены; ограничения учтены; регистрация не объявляется обязательной для любого городского маршрута; проверяются применимые требования.

## 10. Координация экскурсионного заказа

Исходная учебная ситуация: Группа — 20 человек; экскурсия начинается в 10:00. Музей принимает группы не более 10 человек с интервалом 30 минут. Продолжительность посещения — 45 минут; пешеходный переход до следующего объекта — 15 минут.

Задание: Составьте график двух подгрупп, распределите сопровождающих, согласуйте посещение и подготовьте резервный вариант при закрытии музея.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: Численность и временные ограничения соблюдены; подгруппы не остаются без сопровождения; согласование и контрольные точки определены.

## 11. Сопровождение на маршруте

Исходная учебная ситуация: Пешеходный маршрут Самарской области протяжённостью 6 км рассчитан на взрослую группу из 12 человек без технически сложных препятствий. Прогнозируется дождь и снижение температуры. На 3-м километре участник сообщает об ухудшении самочувствия.

Задание: Подготовьте план маршрута, инструктаж, контрольные точки, запасной выход и алгоритм действий при ухудшении самочувствия участника. Определите основания изменения или прекращения маршрута.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: Учитываются погода, связь и доступность помощи; предусмотрены контроль группы и выход; действия соответствуют уровню подготовки и не подменяют медицинскую помощь.

## 12. Подготовка и проведение экскурсии

Исходная учебная ситуация: Подготовьте 15-минутный фрагмент культурно-познавательной экскурсии по Тольятти или Самаре для группы из 12 взрослых. Выберите три объекта, доступные на официальных музейных или городских ресурсах.

Задание: Составьте маршрут, контрольный текст, технологическую карту и перечень источников. Покажите фрагмент экскурсии с использованием приёмов показа и рассказа; ответьте на вопросы группы.

Представляемый результат: документы, расчёты или схема действий с пояснением решений.

Проверка: Факты проверены; объекты связаны темой; время реалистично; применяются приёмы показа и рассказа; соблюдены этика, доступность и безопасность.

## 5. Требования к отчёту

Отчёт включает сведения о месте и периоде практики, цели и задания, выполненные виды работ, основные документы и продукты, анализ затруднений, выводы и приложения. В дневнике фиксируются дата, работа, полученный результат и подтверждение руководителя.

## 6. Критерии оценки

| Показатель | Баллы |
|---|---|
| Выполнение профессиональных действий | 40 |
| Полнота и корректность документов | 25 |
| Самостоятельность и обоснование решений | 15 |
| Соблюдение безопасности и деловой этики | 10 |
| Отчёт и защита результатов | 10 |
| Итого | 100 |

Полное выполнение показателя — максимальный балл, частичное — половина, отсутствие результата или существенная ошибка — 0. «Отлично» — 90–100 баллов, «хорошо» — 75–89, «удовлетворительно» — 60–74, «неудовлетворительно» — менее 60. Для положительной оценки обязательны выполнение индивидуального задания и демонстрация безопасных профессиональных действий.

## 7. Вопросы при защите

1. Какие профессиональные действия выполнены лично?
2. Какие документы подтверждают результат?
3. Какие исходные данные использованы и как они проверены?
4. Какие ограничения и риски выявлены?
5. Как проверялись расчёты и согласованность документов?
6. Что необходимо изменить при иных условиях заказа?

## Приложение 1. Индивидуальное задание

| Поле | Запись |
|---|---|
| Обучающийся / группа | _____ |
| Практика / период / место | _____ |
| Виды работ | _____ |
| Представляемые продукты | _____ |
| Условия и ограничения | _____ |
| Руководитель / обучающийся / дата | _____ |

## Приложение 2. Дневник

| Дата | Выполненная работа | Результат | Подтверждение |
|---|---|---|---|
| _____ | _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ | _____ |

## Приложение 3. Оценочный лист

| Показатель | Запись |
|---|---|
| Обучающийся / практика / дата | _____ |
| Баллы по критериям | _____ |
| Подтверждённые результаты | _____ |
| Замечания и рекомендации | _____ |
| Итоговая оценка | _____ |
| Руководитель / подпись | _____ |