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

УП.01.01 Учебная практика

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

УП.01.01 Учебная практика. Практика по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Показатель	Часы
Общий объём	72
Учебные занятия и практики	72
Самостоятельная работа	0
Промежуточная аттестация	0
Обязательная часть	72
Вариативная часть	0

Форма промежуточной аттестации: Дифференцированный зачёт (семестр 3). Аттестационная процедура проводится в пределах объёма практики.

2. Проверяемые результаты

Код	Профессиональная компетенция
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 расчёты с потребителями за предоставленные услуги.

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. 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	_____