Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий
устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Производственная практика

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 1b8241b8e11f629c673def0838264027810374a8
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 11 сентября 2024 г. по 5 декабря 2025 г.
Дата и время: 27-05-2025 09:12:43 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи практики

Целями практики являются:

– комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности с формированием профессиональных компетенций по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»;
– подготовка к выполнению дипломного проекта (работы) на основе собранных материалов.

Задачами практики являются:

– закрепление, углубление, расширение и систематизация знаний, полученных при изучении дисциплин, определяющих специфику специальности;
– совершенствование умений и практического опыта по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, предоставлению туроператорских и турагентских услуг, освоению должности служащего «Работник службы приема и размещения гостей»;
– сбор материалов к государственной итоговой аттестации;
– обучение навыкам решения практических задач при подготовке дипломного проекта (работы);
– проверка профессиональной готовности к самостоятельной трудовой деятельности выпускника.

2 Место практики в структуре ООП по специальности

Практика проводится при освоении профессиональных модулей ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг», ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Вид практики: производственная.

Практика основывается на умениях, знаниях и практическом опыте, полученных обучающимися в рамках изучения следующих учебных дисциплин:

– Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
– Технология и организация туроператорской деятельности;

– Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
– Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
– Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве;
– Психология делового общения и конфликтология;
– Учебная практика;
– Учебная практика.

Умения, знания и практический опыт, полученные и закрепленные в рамках практики, позволяют добиться необходимого уровня освоения ООП. При прохождении практики обучающиеся формируют, закрепляют и развивают свои умения, практический опыт, профессиональные компетенции. Компетенции, приобретенные в результате прохождения практики, используются в дальнейшем при изучении одновременно осваиваемых и последующих учебных дисциплин (прохождении других видов практик):

– Демонстрационный экзамен;
– Защита дипломного проекта (работы);
– Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Технология и организация турагентской деятельности;
– Координация работы по реализации заказа;
– Технология и организация работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей";
– Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса;
– Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
– Маркетинг туристических услуг и гостеприимства;
– Учебная практика.

а также необходимы для последующей подготовки и прохождения государственной итоговой аттестации.

3 Формы проведения практики

Практика может осуществляться непрерывно либо путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

Практика проводится при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализовывается в несколько периодов.

4 Место проведения практики

Практика осуществляется в в структурных подразделениях ООО «Грин», ООО «Бардин», ООО "Мрассу", ООО "СП Романтика", ООО "Самый сок центр туризма", ООО Агентство туризма "Сибирия", ООО "ГЕШ ГРУПП" и других туристских организациях Кузбасса и других городов, с которыми заключены договоры о проведении практики обучающихся.

Объекты практики: службы или подразделения профильных организаций, выполняющие функции по организации и контролю текущей
деятельности предприятий туризма и гостеприимства, по предоставлению туроператорских и турагентских услуг, а также подразделения, позволяющие освоить должность служащего «Работник службы приема и размещения гостей».

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Прохождение практики направлено на комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование профессиональных компетенций:

ПП.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

– Профессиональные компетенции

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

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

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

– ПК 1.4.: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

В результате прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт, уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт

ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.	- анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребность в материальных ресурсах и персонале; - принимать меры по их изменению; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - стимулировать и повышать мотивацию подчиненных, обеспечения их лояльности; - владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.	- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; - гостиничный маркетинг и технологии продаж; - программное обеспечение деятельности туристских организаций.	- оценки и планирования потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале; - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; - координации деятельности подчиненных-контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда; - управления конфликтными ситуациями в службе гостиничного фонда.

ПП.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

– Профессиональные компетенции

– ПК 2.1.: Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

– ПК 2.2.: Координировать работу по реализации заказа.

В результате прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт, уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ПК 2.1. ПК 2.2.	- координировать работу подразделений	- законодательство Российской	- консультирования туристов по

	туроператора, задействованных в реализации заказа; - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями , meet-компаниями; - владеть культурой межличностного общения; - владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы) - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; - владеть техникой количественной оценки и анализа информации; - владеть методикой хранения и поиска информации; - вести документацию, хранение и извлечение информации; - пользоваться компьютерными программами бронирования туров; - собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; - формировать банки данных.	Федерации в сфере туризма; - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - системы бронирования услуг; - организацию работы с запросами туристов; - требования к оформлению и учету заказов; - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов ;- программное обеспечение деятельности туристских организаций; ;- этику делового общения; - основы делопроизводства.	правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); - осуществления приема заказов от туристов; - проверки наличия всех реквизитов заказа-идентификации вида заказа; - направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; - корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа; -координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.

ПП.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих

– ПК-3.1: Предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

– ПК-3.2: Выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

– ПК-3.3: Осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения

В результате прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт, уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	- предоставлять информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения-предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения-находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на	- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила регистрации и размещения	- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено-

	музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.	российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.	помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи; - по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

6 Объем и содержание практики

Освоение ООП предусматривает проведение практики обучающихся, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

При проведении практики организуется практическая подготовка обучающихся путём непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Объем практики

Семестр / курс	***ИТОГО***	***3 семестр***	***4 семестр***
Количество недель		*3*	*4*
Форма промежуточной аттестации		*зачет с оценкой*	*зачет с оценкой*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***252***	*108*	*144*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Лекции, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*	***6***	*2*	*4*
в форме практической подготовки	***6***	*2*	*4*
Самостоятельная	***246***	*106*	*140*

работа, *академ. час.*			
в форме практической подготовки	***246***	*106*	*140*
Контроль, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*

Содержание практики

Раздел 1 ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

Тема 1.1 Цели, задачи и содержание производственной практики (Выбор, согласование, уточнение задания на практику. Составление плана практики. Получение утверждённого задания и направления на практику. Взаимодействие обучающегося и руководителя в ходе прохождения практики.
Требования к документации практики. Инструктаж по технике безопасности. Организация работы со служебными документами, информационная безопасность. Оформление и получение пропуска для входа на территорию организации (при необходимости));

Тема 1.2 Общие сведения об организации (Название, тип, место расположения, краткая история, организационно-правовая форма, отраслевая принадлежность, ассортимент услуг, внешняя микросреда, миссия, цели и масштаб деятельности, основные конкуренты, целевая группа клиентов);

Тема 1.3 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства. (Оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных, координация их деятельности. Организация взаимодействия между отделами (службами) гостиничного комплекса. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. Организация контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда. Характеристика документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства. Используемые технологии расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства, их преимуществ и недостатков. Используемые методы и приемы управления конфликтными ситуациями. Методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности, используемые в организации);

Тема 1.4 Заявка на оказание услуг (Заявка на оказание услуг: прием, оформление, внесение изменений в заказ. Калькуляция стоимости услуг для потребителей. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг);

Раздел 2 ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг;

Тема 2.1 Основы туроператорской / турагентской деятельности (Характеристика организации: название, тип, место расположения, краткая история, организационно-правовая форма, отраслевая принадлежность, ассортимент услуг, внешняя микросреда, миссия, цели и масштаб деятельности, основные конкуренты, целевая группа клиентов.
Нормативно-правовая база осуществления деятельности организации, документация организации, ведение туристской отчетности, права и обязанности туроператора, турагента и туриста.
Профиль туроператора. Профиль турагента.);

Тема 2.2 Оформление и обработка заказов клиентов (Виды заказов, принимаемые в организации. Реквизиты заказа. Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов. Пакет документов для выезда туриста. Технология оформления договоров. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.);

Тема 2.3 Координация работы по реализации заказа (Технология работы с клиентами по их обслуживанию. Организация работы с запросами туристов. Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа. Мониторинг предложений туроператоров. Анализ систем бронирований. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом. Контроль качества обслуживания в туристской организации. Проблемы контроля качества услуг);

Тема 2.4 Технология и разработка туристского продукта (Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации, принципы выбора базовых услуг турпродукта, правила и методики составления программы тура, расчет стоимости тура);

Раздел 3 ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей" (Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе. Содержание информации о гостиничном комплексе, службах и услугах. Правила приема и обслуживания клиентов в гостинице. Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостинице. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса. Правила бронирования номеров в гостинице).

7 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на практике

Перед началом практики обучающихся руководитель практики от СибГИУ проводит организационное собрание с обучающимися, на котором знакомит обучающихся с целями, задачами и сроками организации практики, выдаёт задание, направление на практику, рабочую программу практики, методические указания к прохождению практики и другие необходимые материалы.

Обучающиеся в период практики соблюдают правила внутреннего трудового распорядка профильной организации (СибГИУ, в структурном подразделении которого организуется практика), требования охраны труда и техники безопасности, режим конфиденциальности и предпринимают необходимые действия, направленные на предотвращение ситуации, способствующей разглашению конфиденциальной информации.

В период практики обучающимся ежедневно ведётся **дневник практики**, содержащий перечень выполненных работ за день, включая участие в общественной работе, экскурсии, присутствие на производственных совещаниях, научно-исследовательская работа и др. В приложениях к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие формирование, закрепление, развитие практических умений и компетенций по профилю ООП.

По итогам практики обучающимся составляется **отчет по практике**, который утверждается руководителем практики от профильной организации. Отчет по практике в общем случае включает следующие структурные элементы:

– титульный лист;
– задание на практику;
– содержание;
– основную часть;
– список использованной литературы;
– приложения.

Титульный лист является первой страницей отчета по практике. Титульный лист заполняется обучающимся по строго определенным правилам машинописным способом и подписывается обучающимся, руководителями практики от профильной организации и СибГИУ после прохождения обучающимся практики.

Бланк задания выдается обучающемуся руководителем практики от СибГИУ до начала практики.

Содержание отчета по практике размещают на отдельной странице после листа с заданием. В содержании приводят порядковые номера и заголовки разделов и подразделов, обозначения и заголовки приложений и указываются страницы, с которых они начинаются.

Основная часть состоит из разделов, подразделов, пунктов, подпунктов. Наименования их заголовков и содержания определяется заданием на практику и методическими указаниями к прохождению

практики, разработанными на кафедре. Разделы (подразделы) основной части отчета по практике должны включать в себя краткое изложение собранных в профильной организации материалов в соответствии с перечнем вопросов, подлежащих изучению согласно рабочей программе практики.

Список использованной литературы содержит перечень литературы, использованной при написании отчета по практике. Литература в списке располагается в порядке появления ссылок на неё в тексте и нумеруется арабскими цифрами с точкой. Нумерация литературы выполняется сквозной в пределах всего текста.

Вспомогательные или дополнительные материалы, которые загромождают текст основной части отчета по практике, помещают в приложения. Содержание приложений не регламентируется. Это могут быть копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, производственные планы и протоколы, отдельные положения из инструкций и правил, графический материал и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты, блок-схемы и т.д. Приложения располагают после списка использованной литературы в порядке появления ссылок на них в тексте основной части отчета по практике.

По результатам практики обучающихся руководителями практики от СибГИУ и профильной организации формируется **аттестационный лист**, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также **характеристика на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики**.

Практика завершается зачетом с оценкой (дифференцированным зачетом), который проводится на основании:

– положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от СибГИУ и профильной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;

– положительной характеристики руководителя практики от профильной организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики;

– полноты и своевременности представления дневника практики и отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

Зачет с оценкой принимается руководителем практики от СибГИУ и проводится в форме индивидуального собеседования по содержанию отчета по практике. По итогам зачета выставляется оценка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка по практики приравнивается к оценке по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости обучающихся. Защита отчетов по практике проводится в последнюю неделю практики.

8 Матрица компетентностных задач по практике

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Дневник практики; 3. Индивидуальное задание на практику; 4. Оценивание этапов подготовки отчета по практике
Раздел 2.	ПК 2.1.; ПК 2.2.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Дневник практики; 3. Индивидуальное задание на практику; 4. Оценивание этапов подготовки отчета по практике
Раздел 3.	ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Дневник практики; 3. Индивидуальное задание на практику; 4. Оценивание этапов подготовки отчета по практике
Зачет с оценкой (3 семестр).	ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.	1. Вопросы к защите отчета по практике; 2. Отчет по практике
Зачет с оценкой (4 семестр).	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3	1. Вопросы к защите отчета по практике; 2. Отчет по практике

9 Входной контроль

9.1 Цель входного контроля – определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

9.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – индивидуальный или фронтальный устный опрос. В ходе проведения входного контроля обучающимся предлагается ответить на вопросы по материалу, изученному в процессе освоения ООП ВО.

Шкала оценивания устных ответов обучающихся

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– сопровождение ответа примерами (учитывается умение грамотно и с пользой применять фактический материал для подкрепления теоретического при устном ответе);

– рациональность использования времени, отведенного на ответ (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценку «зачтено» получает обучающийся, если он при собеседовании обнаруживает знание и понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе и самостоятельно составленные; при ответе на вопросы излагает материал последовательно и правильно, полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; рационально использует время, отведенное на ответ.

Оценку «не зачтено» получает обучающийся, который не рационально использует время, отведенное на ответ; обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «не зачтено» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые требуют проведения дополнительных индивидуальных консультаций.

Вопросы для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

10 Текущий контроль

10.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной

инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); дневник практики; индивидуальное задание на практику; оценивание этапов подготовки отчета по практике.

10.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

10.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению вопросов задания на практику педагогическим работником на групповых и индивидуальных консультациях проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по подготовленным разделам отчета по практике.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания на практику (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания на практику;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений задания на практику, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

10.2.2 Рекомендации по оцениванию этапов подготовки отчета по практике

Отчет по практике является основным документом при сдаче обучающимся зачета с оценкой (дифференцированного зачета). При составлении отчета по практике обучающийся руководствуется рабочей программой практики, её целями и задачами и полностью отражает в нём выполнение своего задания.

Отчет по практике составляется обучающимся на протяжении всей практики по мере накопления материала.

Оценивание этапов подготовки отчета по практике проводится в рамках текущей аттестации в соответствии со сроками прохождения практики. Результаты аттестации обучающихся по подготовке отчета по практике оцениваются руководителями практики от СибГИУ в процентах от общего объема выполненной работы. Сроки прохождения практики, а также цели и задачи практики, задание на практику, направление на практику, рабочая программа практики и методические указания к прохождению практики доводятся до обучающихся руководителем практики от СибГИУ на организационном собрании.

Критерии оценки % подготовки отчета по практике по модулю ПМ.01

Этап работы	% выполнения	Форма отчетности
1 Первичный инструктаж по технике безопасности и охране труда	30	Запись в журнале инструктажа, пропуск в организацию
2 Основной аналитический	80	Раздел отчета по

Этап работы	% выполнения	Форма отчетности
		практике «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»
3 Оформление отчета по практике	100	Отчет по практике

Критерии оценки % подготовки отчета по практике по модулю ПМ.02, ПМ.03

Этап работы	% выполнения	Форма отчетности
1 Первичный инструктаж по технике безопасности и охране труда	30	Запись в журнале инструктажа, пропуск в организацию
2 Основной аналитический	60	Раздел отчета по практике «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»
	80	Раздел отчета по практике «Освоение профессии рабочего, должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей"»
3 Оформление отчета по практике	100	Отчет по практике

Критерии оценки отчета по практике

Критерии оценки подготовки отчета по практике	Оценка
Задание выполнено полностью: цель достигнута; основные понятия выделены; имеются в наличии схемы, графическое выделение особо значимой информации; все выводы и рекомендации обоснованы, работа тщательно вычитана, отсутствуют грамматические и стилистические ошибки, работа выполнена в полном объёме; процент выполнения задания соответствует плановому.	отлично
Задание выполнено: цель выполнения достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объёме, имеются единичные опечатки, орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки; график выполнения задания нарушен на 10 – 20 %.	хорошо

Критерии оценки подготовки отчета по практике	Оценка
Задание выполнено частично: цель выполнения достигнута не полностью; многочисленные ошибки снижают качество выполненной работы; работа представлена с отклонением от запланированного срока на 50 %.	удовлетворительно
Задание не выполнено, цель работы не достигнута.	неудовлетворительно

10.2.3 Рекомендации по оцениванию индивидуального задания на практику

Результатом выполнения индивидуального задания на практику является раздел отчета по практике. Выполненное индивидуальное задние на практику загружается обучающимся в СУО «Moodle».

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания на практику (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный ответ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– использование при ответе требований нормативных документов, учебной литературы (обязательное условие);

– использование графических элементов с целью выделения особо значимой информации: таблиц, схем, рисунков и т.п.

Критерии оценки индивидуального задания на практику

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся выполнил задание в полном объёме; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала; может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.	отлично
Обучающийся выполнил задание, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает несколько незначительных ошибок.	хорошо
Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или	удовлетворительно

Наименование параметра оценки	Оценка
формулировке ответа; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	
Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.	неудовлетворительно

10.2.4 Рекомендации по оцениванию дневника практики

В период прохождения практики обучающимся ежедневно ведется дневник практики, содержащий перечень выполненных работ за день, включая участие в общественной работе, экскурсии, присутствие на производственных совещаниях, научно-исследовательская работа и др. В приложениях к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие формирование, закрепление, развитие практических умений и компетенций по профилю ООП.

Дневник практики заполняется в соответствии с требованиями методических указаний к прохождению практики.

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

Критерии оценки:

– оценка «зачтено» ставится, если обучающийся своевременно сделал записи в дневнике практики; записи о проделанной работе соответствуют вопросам, подлежащим изучению за время прохождения практики; дневник практики подписан руководителем практики от профильной организации и заверен печатью организации, где проходил практику обучающийся;

– оценка «не зачтено» ставится, если обучающийся своевременно не сделал записи в дневнике практики; записи о проделанной работе не соответствуют вопросам, подлежащим изучению за время прохождения практики; в дневнике практики отсутствуют подпись руководителя практики от профильной организации и печать организации, где проходил практику обучающийся.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) практики приведены в приложении.

11 Промежуточная аттестация

11.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по практике предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению практики в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по практике является зачет с оценкой (дифференцированный зачет). Зачет с оценкой (дифференцированный зачет) по итогам прохождения практики обучающимся проводится на основании оформленного в соответствии с требованиями отчета по практике и положительного отзыва руководителя практики от профильной организации.

Зачет с оценкой (дифференцированный зачет) принимается руководителем практики от СибГИУ и проводится в форме индивидуального собеседования по содержанию отчета по практике. В ходе собеседования обучающийся докладывает о результатах практики, отвечает на поставленные вопросы, высказывает собственные выводы и предложения.

Защита отчетов по практике проводится в последнюю неделю практики в соответствии с расписанием.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают вопросы к защите отчета по практике. Вопросы к защите отчета по практике для получения зачета с оценкой (дифференцированного зачета) по практике определяются спецификой профильной организации, где проходил практику обучающийся.

11.2 Оценивание обучающегося на защите отчета по практике (3 семестр)

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если рабочая программа практики выполнена в срок и в полном объеме, в процессе практики обучающийся продемонстрировал глубокие знания и способность использовать их для решения поставленной задачи, аргументировано обосновывает полученные результаты и выводы по работе, обладает теоретическими знаниями на высоком уровне, умеет правильно определять и эффективно осуществлять основную профессиональную задачу, проявляет в работе самостоятельность, творческий подход, такт, высокий уровень общей и профессиональной культуры.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если рабочая программа практики в основном выполнена, при этом обучающийся продемонстрировал знания в предметной области исследования, использует их для решения поставленной задачи и объяснения полученных результатов, умеет определять профессиональные задачи и способы их решения, проявляет инициативу в работе, но при этом в отдельных случаях допускает

Оценка	Требования к знаниям
	незначительные ошибки, обладает теоретическими знаниями, но допускает неточности.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если отдельные пункты рабочая программы практики выполнены не в полном объеме, при этом обучающийся продемонстрировал общее понимание решаемой задачи, не всегда демонстрирует умения применять теоретические знания различных отраслей науки на практике, допускает ошибки в планировании и проведении профессиональной деятельности, не проявляет инициативы при решении профессиональных задач.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если рабочая программа практики выполнена лишь частично, при этом обучающийся демонстрирует существенные пробелы в знании предметной области исследований, обнаружил слабые теоретические знания, неумение их применять для реализации практических задач, не установил правильные взаимоотношения с субъектами деятельности, продемонстрировал недостаточно высокий уровень общей и профессиональной культуры, проявил низкую активность, не умеет анализировать результаты профессиональной деятельности, во время прохождения практики неоднократно проявлял недисциплинированность, отсутствовал на базе практике без уважительной причины, нарушал этические нормы поведения и правила внутреннего распорядка организации, не сдал в установленные сроки отчетную документацию.

11.3 Оценивание обучающегося на защите отчета по практике (4 семестр)

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если рабочая программа практики выполнена в срок и в полном объеме, в процессе практики обучающийся продемонстрировал глубокие знания и способность использовать их для решения поставленной задачи, аргументировано обосновывает полученные результаты и выводы по работе, обладает теоретическими знаниями на высоком уровне, умеет правильно определять и эффективно осуществлять основную профессиональную задачу, проявляет в работе самостоятельность, творческий подход, такт, высокий уровень общей и профессиональной культуры.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если рабочая программа практики в основном выполнена, при этом обучающийся продемонстрировал знания в предметной области исследования, использует их для решения поставленной задачи и объяснения полученных результатов, умеет определять профессиональные задачи и способы их решения, проявляет инициативу в работе, но при этом в отдельных случаях допускает незначительные ошибки, обладает теоретическими знаниями, но допускает неточности.

Оценка	Требования к знаниям
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если отдельные пункты рабочая программы практики выполнены не в полном объеме, при этом обучающийся продемонстрировал общее понимание решаемой задачи, не всегда демонстрирует умения применять теоретические знания различных отраслей науки на практике, допускает ошибки в планировании и проведении профессиональной деятельности, не проявляет инициативы при решении профессиональных задач.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если рабочая программа практики выполнена лишь частично, при этом обучающийся демонстрирует существенные пробелы в знании предметной области исследований, обнаружил слабые теоретические знания, неумение их применять для реализации практических задач, не установил правильные взаимоотношения с субъектами деятельности, продемонстрировал недостаточно высокий уровень общей и профессиональной культуры, проявил низкую активность, не умеет анализировать результаты профессиональной деятельности, во время прохождения практики неоднократно проявлял недисциплинированность, отсутствовал на базе практике без уважительной причины, нарушал этические нормы поведения и правила внутреннего распорядка организации, не сдал в установленные сроки отчетную документацию.

Вопросы к защите отчёта по практике приведены в приложении.

12 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

а) основная литература:

1 Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — ISBN 978-5-534-10855-2. — URL: https://urait.ru/bcode/565645 (дата обращения: 19.05.2025);

2 Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 493 с. — ISBN 978-5-534-17889-0. — URL: https://urait.ru/bcode/560788 (дата обращения: 19.05.2025);

3 Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 309 с.— ISBN 978-5-534-16141-0. — URL: https://urait.ru/bcode/566942 (дата обращения: 19.05.2025);

4 Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 517 с. — ISBN 978-5-534-18505-8. — URL: https://urait.ru/bcode/535190 (дата обращения: 19.05.2025);

5 Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Юрайт, 2024. — 188 с. — ISBN 978-5-534-13958-7. — URL: https://urait.ru/bcode/544092 (дата обращения: 19.05.2025);

6 Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 297 с. — ISBN 978-5-534-14888-6. — URL: https://urait.ru/bcode/537182 (дата обращения: 19.05.2025).

б) дополнительная литература:

1 Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 242 с. — ISBN 978-5-534-15811-3. — URL: https://urait.ru/bcode/535175 (дата обращения: 19.05.2025);

2 Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Юрайт, 2024. — 339 с. — ISBN 978-5-534-10548-3. — URL: https://urait.ru/bcode/542269 (дата обращения: 19.05.2025);

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Электронная библиотека Издательского центра «Академия» / ИП Бурцева Антонина Петровна. – Москва, [200 ?]. – URL: https://academia-library.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [Единая профессиональная база знаний издательства Лань для СПО - Издательство Лань (СПО)] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-

Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

8 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

9 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– ABBYY FineReader;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– U-ON. Travel;
– Р7-Офис.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

13 Материально-техническое обеспечение практики

Материально-техническое обеспечение (база) практики включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные техническими средствами обучения и материалами, учитывающими

требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ, а также производственные площадки профильных организаций, осуществляющие деятельность по ООП соответствующего профиля, предоставляемые профильными организациями на основе заключенных договоров с СибГИУ.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

доцент Ивушкина Наталья Владимировна (кафедра менеджмента и территориального развития);

- Касацкая Анна Андреевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Рабочая программа практики рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Генеральный директор
ГК «Берлога»



А.А. Рольгейзер

Приложение

Вопросы для входного опроса

1 Как называется размещение с трехразовым питанием?

2 В какой последовательности заполняются следующиедокументы: журнал регистрации, карта гостя, анкета, заявка на бронирование?

3 Как называется тип питания в гостинице, предполагающий двухразовый прием пищи: завтрак + ужин (или обед)?

4 Как называется номер, состоящий из нескольких жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным, предназначенным для отдыха, помещением с кухонным уголком?

5 Как называется номер, состоящий из нескольких смежнораздельных жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным помещением для отдыха и/или работы?

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихсяпо разделам (темам) практики

1 Тестовые задания

Примерные тестовые задания по разделу 1.

1 Установите соответствие между описанием и названием организационно-правовой формы организации

А. Индивидуальный предприниматель	1. учреждённое одним или несколькими юридическими и/или физическими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделён на доли, отвечает по своим обязательствам и долгам только своими активами и уставным капиталом.
Б. Общество с ограниченной ответственностью	2. физическое лицо, которое в установленном законом порядке зарегистрировано в ЕГРИП (Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей) для ведения предпринимательской деятельности, отвечает по долгам и обязательствам всем своим имуществом, в т.ч. личным.
В. Акционерное общество	3. хозяйственное общество, уставный капитал которого разделён на определённое число акций, дающих их держателям право на получение дивидендов, определение экономической/хозяйственной политики общества, участие в управлении компанией получение части имущества, оставшегося после ликвидации компании.

2 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Основная цель организации, смысл её существования – это _____.

3 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Начальный этап управления, цель которого – формулирование задач развития организации и определение способов их достижения – это _____.

4 Укажите правильную последовательность этапов формирования тура:

1) формирование основного и дополнительного комплекса услуг, проектирование тура;

2) разработка и формирование замысла тура;

3) экспериментальная проверка тура;

4) поиск и отбор партнеров и поставщиков.

5 Предоставление информации клиентам; работа с клиентами; бронирование и оформление билетов; продажа тура, маркетинг и реклама; работа с туроператорами; выполнение административных функций – это функции:

1) туриста;

2) турагета;

3) туроператора

6 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Организация, разрабатывающая туристские маршруты, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов – это _____.

7 Укажите правильную последовательность элементов технологии обслуживания клиентов в турфирме:

1) прием клиента и установление контакта с ним;

2) предложение туров;

3) оформление правоотношений и расчет с клиентом;

4) определение мотива выбора турпродукта.

8 Укажите правильную последовательность этапов работы с жалобами клиентов:

1) сообщить покупателю о том, что предприняли, чтобы решить его проблему;

2) поблагодарить клиента: объяснить ему, почему приветствуете его жалобу, и извиниться;

3) проверить, доволен ли клиент;

4) ответить по существу.

9 Установите соответствие видов качества турпродукта и определяющих их компонентов

А. Техническое качество	1. экология, уровень жизни местного населения
Б. Социальное качество	2. состояние инфраструктуры
В. Качество окружающей среды	3. уровень сервиса, профессионализм персонала

10 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований) в целях обеспечения безопасности туристических услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества; качества продукции, работ, услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов – это _____

11 Выберите один правильный ответ.

Совокупность текущих затрат на производство и реализацию туристских продуктов и услуг, выраженных в денежной форме, – это:

1) себестоимость турпродукта;

2) цена турпродукта;

3) прибыль туристической компании.

12 Установите соответствие названия метода обслуживания потребителей туристического сервиса и его содержания

А. Персонифицированное платежное средство проведения безналичных платежей за товары и услуги, получение наличных денег и осуществление иных операций.	1. банковская карта.
Б. Составленное на специальном бланке письменное поручение владельца счета обслуживающему его учреждению банка произвести перечисление указанной на чеке денежной суммы получателю средств.	2. вексель.
В. Ценная бумага, в которой содержится безусловное обязательство одного лица (выдавшего бумагу) уплатить определенную денежную сумму в установленное время в установленном месте держателю бумаги.	3. чек.

13 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в родительном падеже):

Расчеты посредством банковских кредитных карточек или чеков – это пример _____ формы расчетов.

Примерные тестовые задания по разделам 2-3.

1 Установите соответствие указанных ниже информационных технологий управления турфирмами и их групп:

А. Применение стандартного программного обеспечения.	1. «МАСТЕРТУР», «САМОТур» и др.
Б. Применение специальных типовых информационных технологий управления в туризме.	2. Word, Excel, PowerPoint, Outlook, программы переводчиков, бухгалтерских, финансовых, систем управления документами, знаниями.
В. Использование глобальных компьютерных систем бронирования.	3. AMADEUS», «GALILEO», «SABRE» и др.

2 Вставьте пропущенное слово (в творительном падеже):

Договоры в сфере туристской деятельности можно разделить на три группы: Договоры, заключаемые между туроператором (турагентом) и заказчиком (туристом), Договоры, заключаемые между туроператором и непосредственными исполнителями туристских услуг и договоры, заключаемые между туроператором и _____.

3 Выберите один правильный ответ:

Информационный листок к туристской путевке, содержащий полезную информацию, о стране пребывания, правилах поведения, прохождения таможни, телефоны для экстренных случаев, может быть краткий словарь-разговорник – это _____.

а) туристическая путевка

б) памятка туриста

в) договор о реализации туристического продукта

г) прайс лист

4 Вставьте пропущенное слово (существительное в родительном падеже):

Реализация туристского продукта осуществляется на основании _____ о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме или в форме электронного документа.

5 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Как называется документ-распоряжение туроператора своему контрагенту (принимающей стороне) о предоставлении туристу в соответствии с заключенным договором туристского обслуживания с гарантией его оплаты последним в установленном порядке _____.

6 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Заранее подготовленный сценарий телефонного разговора, который построен по правилам – это _____ звонка.

7 Выберите один правильный ответ:

Какая информация о гостинице, как правило, не представляется потребителю:

1) времени заезда и времени выезда;

2) о виде гостиницы, категории, предоставляемом номере;

3) об адресе; цене номера;

4) период проживания в гостинице;

5) о стоимости приобретения гостиницы как объекта недвижимости.

8 Система мероприятий, обеспечивающих высокий уровень комфорта и удовлетворяют самые бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей – это:

1) бронирование номеров;

2) обслуживание в отеле;

3) парковка авто.

9 Укажите правильную последовательность этапов процесса обслуживания гостей в гостинице:

1) прием, регистрация и размещение гостей;

2) бронирование мест;

3) предоставление дополнительных услуг (для отдыха и развлечения);

4) окончательный расчет и оформление выезда.

5) непосредственно само проживание;

10 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже).

Закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или

потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя – это _____.

11 Выберите один правильный ответ:

Структурное подразделение, занимающиеся бронированием номеров, приемом и регистрацией гостей, оформлением гостей при въезде, оказанием дополнительных услуг:

1) служба приема и размещения отеля;
2) служба эксплуатации номерного фонда;
3) техническая служба.

12 Установите соответствие между информацией о специализированном средстве размещения и его типе:

А. Санаторий	1. учреждение туризма и отдыха, в котором предлагаются услуги проживания и питания в комфортных условиях, обычно сроком от 7 дней до месяца; могут располагаться как в курортных зонах, так и просто в живописных местах.
Б. Дом отдыха	2. комплекс спортивных и иных сооружений, предназначенных для отдыха, тренировок и соревнований в различных видах спорта.
В. Туристская (спортивная) база	3. лечебно-профилактическое учреждение, в котором для лечения и профилактики заболеваний используют природные факторы (климат, воды, грязи, продукты питания) в сочетании с лечебной физкультурой, физиотерапией и рациональным питанием при соблюдении определённого режима лечения и отдыха.

13 Установите правильный порядок заселения гостя в гостиницу:

1) проверить наличие брони;
2) заселить гостя;
3) зафиксировать данные гостя из его паспорта;
4) заполнить специальный бланк, в котором указаны сведения о госте и есть его подпись.

14 Укажите два случая, в которых администраторы гостиницы имеют право распространять информацию о клиентах?

1) если раскрытие этой информации требуется для соблюдения закона, выполнения судебного акта;
2) для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами;
3) по требованию одного из клиентов;
4) по требованию родственников клиентов.

15 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в

гостинице, порядке предоставления услуг, а также ответственности исполнителя и потребителя за качество и своевременность предоставления услуг – это _____ предоставления гостиничных услуг.

16. Укажите с заглавной буквы название федерального закона, на основании которого продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, _____.

17 Выберите один правильный ответ:

Исполнитель услуг обязан довести до сведения потребителя:

1) место нахождения (юридический адрес) гостиницы;

2) ФИО собственника гостиницы;

3) адрес фактического проживания собственника гостиницы;

4) наличие банковской гарантии на оказание гостиничных услуг

18 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже).

Укажите название документа, который содержит ФИО, дата, место рождения, паспортные данные, адрес проживания постояльца; номер комнаты; дату и время прибытия; и выбытия; цель приезда; срок проживания; расписка об ознакомлении с правилами пребывания и пожарной безопасности, и заполняется гостем при заселении в гостиницу: _____ гостя.

19. Установите соответствие между разделом информации о гостинице на ее сайте и содержанием данного раздела:

А. Местоположение отеля.	1. расстояние до метро, центра города, пляжа, основных достопримечательностей.
Б. Условия размещения.	2. почему стоит посетить именно ваш отель.
В. Услуги отеля.	3. время заезда и выезда, дополнительные места для детей, проживание с животными и т.д.
Г. Отличия от конкурентов.	4. что отель предоставляет бесплатно, а что — за дополнительную плату.

20. Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже).

Обычно туристическую информацию в больших отелях предоставляет консьерж. В отсутствии консьержа эти функции выполняет _____.

21. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы (существительное во множественном числе именительного падежа):

_____ клиентов выражают мнения и потребности гостей, выявляют слабые места стандартов обслуживания в отеле. Кроме того - это бесплатные контроль качества обслуживания, аудит и маркетинговое исследование.

22. Вставьте целое число.

Норма уборки однокомнатного занятого номера составляет до ____минут.

23. Вставьте целое число Норма уборки однокомнатного номера после выезда гостя составляет до _____ минут.

24. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы (существительное во множественном числе именительного падежа):

В течение смены контроль соблюдения горничными качества уборки осуществляют _____, а в случае их отсутствия – администраторы.

25. Вставьте целое число без единиц измерения.

Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение _____ суток с момента получения.

26. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы (существительное во множественном числе именительного падежа): Гостиница обязана предоставить гостю пользование медицинской аптечки без _____ оплаты.

27. Прачечная включает в себя следующие участки:

1) грязного белья, стирки, гладильное отделение, бельевая, отделение бытового обслуживания гостей

2) приемное отделение, отдел учета, гладильное отделение, бельевая, отделение распределения

3) приемное отделение, отдел учета, прачечная, бельевая, отделение выдачи

4) грязного белья, стирки, бельевая, отдел учета и контроля, отделение выдачи

28. Вставьте пропущенное название службы.

Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:_____

29. Установите соответствие:

А. Ваучер	1. форма владения собственностью, при которой один объект недвижимости сдаётся в аренду нескольким лицам.
Б. Анкета гостя	2. письменное свидетельство, квитанция, документ, подтверждающий право на получение товара, скидки на товар или услуги.
В. Таймшер	3. документ для работы с клиентами, который позволяет выяснить их мнения об отеле

30. Вставьте число без единиц измерения.

В гостинице, если она относится к группе крупные гостиницы, должно быть номеров более _____ номеров.

31. Какие два параметра влияют на формирование службы приема и размещения:

1) число номеров;

2) число сотрудников;

3) уровень инфляции;

4) ВРП на душу населения

32. Вставьте пропущенное слов (существительное в именительном падеже):

Встреча гостя в аэропорту (на вокзале) называется _____.

33. Выберите один правильный ответ:

В какой период времени взимается плата за номер в гостинице за половину суток?

1) 0.00 до 12.00

2) 12.00 до 18.00

3) 18.00 до 0.00

4) 8.00 до 20.00

34. Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта – это гостиничная _____.

35. Вставьте пропущенное слово существительное в именительном падеже):

Комплекс клининговых услуг, отличающийся максимальным качеством работы за минимальное время – это _____:

36. Вставьте пропущенное слово (существительное единственного числе именительного падежа.

Назовите синоним к слову гость, используемый в отелях: _____.

37. Вставьте пропущенное слово.

Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования переводит бронь в разряд _____.

2 Устный опрос на консультациях

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

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Как вы понимаете цели, задачи и содержание производственной практики?

2 Что такое задание на практику, в какой форме оно выдается, как выбирается, с кем согласовывается?

3 Что такое план практики, основные требования к составлению плана

4 Как осуществляется взаимодействие обучающегося и руководителя в ходе прохождения практики?

5 Какие требования к документации практики вы знаете?

6 Что входит в понятие техника безопасности на предприятиях сферы туризма и гостеприимства?

7 Опишите технологию оформления и получения пропусков на предприятие.

8 Какая информация должна обязательно, со ссылками на нормы современного законодательства, указываться в общих сведениях о предприятии сферы туризма и гостеприимства?

9 Какие вы знаете организационно-правовые формы предприятий сферы туризма и гостеприимства?

10 Как определить отраслевую принадлежность предприятия сферы туризма и гостеприимства?

11 Какие услуги может оказывать предприятие сферы туризма и гостеприимства?

12 Что входит в понятие внешняя микросреда предприятия сферы туризма и гостеприимства, как её изучать и анализировать?

13 Что вы понимаетепод миссией, целями и масштабом деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства?

14 Какие методики выявления конкурентов предприятия сферы туризма и гостеприимства вы знаете?

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Перечислите основные нормативно-законодательные акты, регулирующие предприятия сферы туризма и гостеприимства

2 Какие документы обязательно должны быть представлены в общем документообороте предприятия сферы туризма и гостеприимства?

3 Как оформляется туристская отчетность?

4 Перечислите права и обязанности туроператора, турагента и туриста со ссылками на нормы текущего законодательства.

5 Опишите методику изучения и анализ ресурсов выбранной дестинации в сфере туризма и гостеприимства

6 Что входит в состав базовых услуг турпродукта в организации – месте практики, почему?

7 Опишите правила и методики составления программы тура в организации – месте практики.

8 Как произвести расчет стоимости тура?

9 Опишите технологии работы с клиентами и их обслуживания в организации – месте практики?

10 Какие стандарты обслуживания в организации – месте практики существуют, каковы основные принципы составления стандартов?

11 Какое программное обеспечение для учета и ведения заказа клиентов применяется в организации – месте практики?

ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей"

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Как осуществляется прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе?

2 Каково содержание информации о гостиничном комплексе, службах и услугах?

3 В чем состоят правила приема и обслуживания клиентов в гостинице?

4 В чем состоят правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостинице?

5 В чем состоят правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса?

6 Каковы правила бронирования номеров в гостинице, в которой Вы проходили практику?

3 Подготовка отчета по практике

В рамках практики предусмотрена самостоятельная работа обучающихся, результатом выполнения которой является оформленный в соответствии с требованиями отчет по практике.

Отчет по результатам практики является основным документом при сдаче обучающимся зачета с оценкой (дифференцированного зачета). При составлении отчета по практике обучающийся руководствуется рабочей программой практики, её целями и задачами и полностью отражает в нём выполнение своего задания.

4 Выполнение индивидуального задания на практику

Выполнение обучающимся индивидуального задания является обязательным элементом практики и осуществляется в строгом соответствии с полученным заданием. Результаты выполнения индивидуального задания на практику являются фактическим / аналитическим материалом, представляемым в курсовых работах (проектах), выпускной квалификационной работе.

Индивидуальных задание на практику по модулю **ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства** включает для всех обучающихся применительно к организации-месту практики:

1 Характеристика основных конкурентов и целевой группы клиентов

2 Схема взаимодействия служб организации – места практики.

3 Калькуляция стоимости услуг для потребителей

Индивидуальных задание на практику по модулям **ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей"** включает для всех

обучающихся применительно к организации-месту практики:

1 Профиль туроператора / Профиль турагента

2 Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов.

3 Информации о гостиничном комплексе, службах и услугах

Выполненное индивидуальное задние на практику загружается обучающимся в СУО «Moodle».

5 Ведение дневника практики

В период прохождения практики обучающимся ведётся дневник практики. Дневник практики заполняется в соответствии с требованиями методических указаний к прохождению практики.

Записи в дневнике практики ежедневно проверяются, оцениваются и подписываются руководителем практики от профильной организации. По окончании практики дневник заверяется печатью организации, где проходил практику обучающийся.

Руководитель практики от СибГИУ контролирует правильность оформления дневника практики и соответствие выполняемых работ рабочей программе практики не реже одного раза в неделю.

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

6 Вопросы к защите отчета по практике для промежуточной аттестации

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

1 Как называется основная цель организации, смысл еѐ существования?

2 Как называется начальный этап управления, цель которого – формулирование задач развития организации и определение способов их достижения?

3 Как называется организация, разрабатывающая туристские маршруты, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов?

4 Как называется деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований) в целях обеспечения безопасности туристических услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества; качества продукции, работ, услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов.

5 Как называется совокупность текущих затрат на производство и реализацию туристских продуктов и услуг, выраженных в денежной форме.

6 Как называется форма расчетов посредством банковских кредитных карточек или чеков?

По модулям ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей"

1 Как называется информационный листок к туристской путевке, содержащий полезную информацию, о стране пребывания, правилах поведения, прохождения таможни, телефоны для экстренных случаев, может быть краткий словарь-разговорник?

2 Как называется документ, на основе которого осуществляется Реализация туристского продукта и который может заключаться в письменной или электронной форме?

3 Как называется процесс закрепления за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя?

4 Как называется структурное подразделение, занимающиеся бронированием номеров, приемом и регистрацией гостей, оформлением гостей при въезде, оказанием дополнительных услуг?

5 Как называется документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице, порядке предоставления услуг, а также ответственности исполнителя и потребителя за качество и своевременность предоставления услуг?

6 Как называется федеральный закон, на основании которого продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора?

7 Сколько минут составляет норма уборки однокомнатного занятого номера?

8 Сколько минут составляет норма уборки однокомнатного номера после выезда гостя?

9 Как называется встреча гостя в аэропорту (на вокзале)?

10 Как называется комплекс клининговых услуг, отличающийся максимальным качеством работы за минимальное время?