

Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ПО БТУБ
Прокопенко Л.Л.
«31» августа 2023 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

ПП.01.01 – «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТуРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

по специальности 43.02.10
«Туризм»

Брянск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	6
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС	8
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПП 01. 01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)»

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения ПП.01.01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» базовой подготовки в части овладения ПП.01.01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)».

1.1. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Элементы	Форма аттестации
ПП 01.01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)»	Дифференцированный зачет

1.2. Результаты освоения ПП. 01.01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)», подлежащие проверке

В результате контроля и оценки по практике осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

В результате освоения ПП 01.01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)» обучающийся должен:

- знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;

- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

- уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

- получить практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности

2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПП 01.01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)»

Виды работ производственной практики:

- анализ и оценка оказываемых турфирмой услуг с использованием графических форм представления результатов (диаграммы, схемы, таблицы, графики)
- выявление и анализ потребностей клиентов турфирмы с использованием графических форм представления результатов (диаграммы, схемы, таблицы, графики);
- анализ программного обеспечения турфирмы;
- отработка практических навыков оформления туристской путевки и туристского ваучера;
- SWOT – анализ деятельности турфирмы;
- анализ системы сбыта турфирмы;
- комплектование пакета документов в визовый центр;
- комплектование пакета документов для выдачи туристу перед поездкой;
- анализ структуры и содержания официального интернет-сайта турфирмы и страниц компании в социальных сетях с использованием графических форм представления результатов (диаграммы, схемы, таблицы, графики)

Перечень вопросов для подготовки к защите отчета

1. Вследствие чего спрос на туристические услуги неоднороден?
2. Что не входит в обязанности турлидера?
3. Если клиент аннулирует заказ тура, возвращается ли ему депозит?
4. Что является объектом туристического предложения?
5. Назовите категории средств размещения туристов.
6. Какой метод технологии продаж направлен на увеличение объема продаж при помощи рекламы в СМИ?
7. Что понимается под учетной политикой туристского предприятия?
8. Что образует совокупность технологических операций?
9. Какая деятельность осуществляется по продвижению и реализации туристского продукта, на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем?
10. В чем заключается главная задача менеджера по продажам?
11. Кто является продавцами туристических услуг?
12. Организационная культура в турагентстве – это.
13. Что чаще всего используется для увеличения объема продаж турпродукта.
14. Что относится к категории базовых туристических продуктов.
15. Сколько составляет прибыль туристической фирмы от проданного тура?
16. Назовите государственный стандарт, где сконцентрированы требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
17. Какой из видов туристской документации является бланком строгой финансовой отчетности?
18. Какая функция туроператора обеспечивает туристов гарантией и предоставлением им оплаченных туристических услуг?
19. На чье имя оформляется претензия в письменном виде?
20. Что относится к основным достоинствам заказных туров?
21. Что относят к постоянным затратам туристской фирмы?
22. Что является туристской деятельностью?

Перечень практических заданий*

1. Составить характеристику рынка туристской индустрии города Брянска и Брянской области. Изучить современную статистику: сколько турагентств имеется в городе, каковы основные направления туризма - внешнего и внутреннего; каковы размеры туристских потоков.
2. Проанализировать особенности организации и деятельности одного из турагентств города Брянска. Турагентство для характеристики выбирает студент. Анализ работы турагентства включает в себя общую его характеристику, особенности местоположения, офиса, рабочих мест турагентов. Характеристику сайта, его функций; анализ предложений турпродуктов во внутреннем и внешнем туризме.
3. Заключение договора и формирование турпакета для поездки в(объект по выбору студента).
4. Проанализировать рынок туристской рекламы в городе Брянске и Брянской области. (Рекламы уличной, на баннерах, в СМИ, на телевидении, в социальных сетях). Разработать рекламную кампанию для одного из турагентств города Брянска. Создать буклет «Пять причин, почему...» О креативных, небанальных поездках в город Брянск и Брянскую область.

*Практические задания выдаются на конкретных примерах из материалов ПП 01.01 «Производственная практика (по профилю специальности)»

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС ПП 01.01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)»

3.1 Критерии и шкалы оценивания формирования компетенций в ходе прохождения практики

Индивидуальное задание на практику

№ п.п.	Шкала оценивания	Критерии оценивания
1.	Отлично	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
2.	Хорошо	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
3.	Удовлетворительно	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала
4.	Неудовлетворительно	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала

Отчет по практике

№ п.п.	Шкала оценивания	Критерии оценивания
1.	Отлично	<ul style="list-style-type: none">- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;- структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);- индивидуальное задание раскрыто полностью;- не нарушены сроки сдачи отчета.
2.	Хорошо	<ul style="list-style-type: none">- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;- не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);- оформление отчета;- индивидуальное задание раскрыто полностью;- не нарушены сроки сдачи отчета.
3.	Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none">- соответствие содержания отчета программе прохождения практики - отчет собран в полном объеме;- не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);- в оформлении отчета прослеживается небрежность;- индивидуальное задание раскрыто не полностью;- нарушены сроки сдачи отчета.
4.	Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none">- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран не в полном объеме;- нарушена структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);- в оформлении отчета прослеживается небрежность;- индивидуальное задание не раскрыто;- нарушены сроки сдачи отчета.

Защита отчета по практике

№ п.п.	Шкала оценивания	Критерии оценивания
1.	Отлично	<ul style="list-style-type: none"> - студент демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики; - стилистически грамотно, логически правильно излагает ответы на вопросы; - дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам, предусмотренным программой практики.
2.	Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - студент демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии лишь несущественных неточностей в изложении содержания основных и дополнительных ответов; - владеет необходимой для ответа терминологией; - недостаточно полно раскрывает сущность вопроса; - допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя.
3.	Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - студент демонстрирует недостаточно последовательные знания по вопросам программы практики; - использует специальную терминологию, но могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно; - способен самостоятельно, но не глубоко, анализировать материал, раскрывает сущность решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя.
4.	Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - студент демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики; - не владеет минимально необходимой терминологией; - допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно.

При определении итоговой оценки по результатам прохождения практики наряду с выше перечисленными критериями учитывается уровень освоения общих и профессиональных компетенций, предусмотренных программой практики, отраженных в характеристике работы студента со стороны руководителей практики от техникума и профильной организации, а также отраженных в аттестационном листе. При этом используются те же шкалы оценивания (от «неудовлетворительно» до «отлично» в зависимости от уровня освоения компетенций).

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых нормативных правовых актов, учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. *Емелин, С. В.* Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530521>

1. Жданова Т.С. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие для СПО/Т.С. Жданова, В.О. Корионова.- Саратов: Профобразование, 2019.- 98 с. - <https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=83347>

2. Гончарова А.В. Технологии продаж: учеб. Пособие / А.В. Гончарова, И.Е. Отвагина; Новосиб.гос. ун-т экономики и управления. – Новосибирск: НГУЭУ, 2021. – 140 с. <https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=126991>

Дополнительные источники:

3. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129199.html>

4. *Мотышина, М. С.* Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517198>

Интернет ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://www.urait.ru>
2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>
3. www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туристической индустрии
4. www.tourdom.ru – профессиональный туристический портал
5. www.tourinfo.ru – официальный сайт газеты «Турифо»