

Министерство образования и науки Тамбовской области
Тамбовское областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Мичуринский агросоциальный колледж»
(ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор

О.В. Котельникова
«22» 04 2025 г.

Фонд оценочных средств

учебной дисциплины

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

программы подготовки специалистов среднего звена
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАССМОТРЕНО

На заседании методического совета

Протокол № 8 от 22.04. 2025 г.

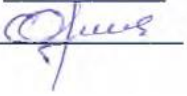
Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Разработчик:

Поплевина Екатерина Владимировна,
преподаватель ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»

Рассмотрен на заседании предметно-цикловой комиссии специальностей УГС 43.00.00

Протокол № 8 от 22.04 2025 г.

Председатель  Е.В. Орликова

Согласовано:

Зам. директора по УПР

 С.Ю. Гусельникова

« 22 » 04 2025 г.

I. Паспорт фонда оценочных средств

1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

Фонд оценочных средств разработан на основании: основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство;

программы учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

Наименование объектов контроля и оценки (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
У1 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	Решение задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте.	Практическое занятие № 12.	Экзамен
У2 анализировать и выделять её составные части;	Анализ и выделение составных частей проблемы.	Практическое занятие № 1.	
У3 определять этапы решения задачи;	Определение этапов решения задач.	Самостоятельная работа.	
У4 составлять план действия;	Составление плана действий. Реализация плана действий.	Практическое занятие № 19.	
У5 реализовывать составленный план;	Определение ресурсов.	Практическое занятие № 13.	
У6 определять необходимые ресурсы;	Поиск информации, необходимую для решения задачи и/или проблемы.	Практическое занятие № 2.	
У7 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	Владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.	Практическое занятие № 14.	
У8 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	Оценка результатов и последствий своих действий.	Практическое занятие № 20.	
У9 оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);	Определение задач поиска информации.	Практическое занятие № 11.	
У10 определять задачи для поиска информации; планировать процесс поиска;	Выбор необходимых источников информации, выделение наиболее значимой.	Практическое занятие № 3.	
У11 выбирать необходимые источники информации	Структурирование	Практическое занятие № 10.	
		Практическое занятие № 15.	

выделять наиболее значимое в перечне информации;	получаемой информации.	Практическое занятие № 21.	
У12 структурировать получаемую информацию;	Оформление результатов поиска.	Практическое занятие № 9.	
У13 оформлять результаты поиска;	Оценка практической значимости результатов поиска.	Практическое занятие № 4.	
У14 оценивать практическую значимость результатов поиска;	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач.	Практическое занятие № 8.	
У 15 применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;	Использование современного программного обеспечения в профессиональной деятельности.	Практическое занятие № 16.	
У 16 использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности;	Использование различных цифровых средств для решения профессиональных задач.	Практическое занятие № 7.	
У 17 использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;	Оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке.	Самостоятельная работа.	
У 18 грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;	Проявление толерантности в рабочем коллективе.	Практическое занятие № 17.	
У 19 проявлять толерантность в рабочем коллективе;	Понимание смысла произнесенных высказываний. Понимание профессиональной темы.	Практическое занятие № 18.	
У 20 понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);	Участие в диалогах на профессиональные темы.	Практическое занятие № 6.	
У 21 понимать тексты на базовые профессиональные темы;	Построение высказывания о профессиональной деятельности.		
У 22 участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;	Обоснование действий.		
У 23 строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;	Актуализация профессионального и		

У 24 кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);	социального контекстов		
У 25 писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;	Выполнение работ в профессиональной и смежных областях.		
У 26 проводить поиск в различных поисковых системах;	Владение, методами работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.		
У 27 использовать различные виды учебных изданий;	Применение профессиональной структурирования информации.		
У 28 применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;	Оформление результатов поиска информации, современных средств и устройства информатизации.		
У 29 описывать методы мониторинга рынка услуг;	Применение программного обеспечения в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.		
У 30 воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.	Психология коллектива, психология личности.		
31 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	Владение, проектной деятельностью.		
32 структуру плана для решения задач;	Построение социального и культурного контекста.		
33 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;	Оформление документов и построения устных сообщений.		
34 основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте;			
35 методы работы в профессиональной и смежных сферах;			
36 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.			

37 номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;			
38 приемы структурирования информации;			
39 формат оформления результатов поиска информации;			
310 современные средства и устройства;			
311 информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства.			
312 правила оформления документов;			
313 правила построения устных сообщений;			
314 правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;			
315 основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);			
316 лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;			
317 особенности произношения;			
318 правила чтения текстов профессиональной направленности;			
319 истории и теории в сфере туризма и гостеприимства;			
320 классификаций услуг и сервиса;			
321 методов мониторинга рынка услуг;			
322 правил обслуживания потребителей услуг.			

2. Комплект оценочных средств

2.1. Задания для текущего контроля

Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности

ЗАДАНИЕ (практического характера)

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания - кабинет № 17 (Турагентская и туроператорская деятельность)
2. Максимальное время выполнения задания: 25 мин.
3. Вы можете воспользоваться: бумагой, ручкой

Инструкция: Тест состоит из 25 заданий. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.

Вариант I

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации регламентируются в:

- А) Конституция РФ
- Б) Памятка персонала
- В) Устав гостиницы
- Г) Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085

2. Анимационный сервис может быть представлен следующими анимационными мероприятиями:

- А) праздники, кинофестивали, конкурсные программы, шоу-маскарады, карнавалы, шествия и т.д.
- Б) человек в костюме Петра Великого на Дворцовой площади предлагает фотоуслуги
- В) открытые танцевальные турниры в Парке Горького
- Г) флейринг бармена

3. К прикладной группе информационных технологий относят:

- А) геоинформационные технологии
- Б) мультимедиа
- В) информационные технологии в системах массового обслуживания населения
- Г) телекоммуникационные технологии

4. Самые первые исторические упоминания о предприятиях питания относятся к:

- А) Первые харчевни в Англии
- Б) в Дании приготавливали пищу в больших кухнях и ели вместе большими группами 12 000 лет назад
- В) Первые кабаре (магазины по продаже вин и ликеров) были созданы примерно в 4000 году до Рождества Христова
- Г) Кабаре функционировали во времена Римской и Византийской Империй

5. Работнику сервиса абсолютно противопоказаны:

- А) неуступчивость, любезность, тактичность
- Б) лицемерие, вежливость, самокритичность
- В) выдержка, воровство, эгоизм
- Г) грубость, бестактность, невнимательность, чёрствость

6. Понятие туроператор в полной мере раскрыто:

А) - организация или индивидуальный предприниматель, занимающиеся продажей сформированных туроператором туров. Приобретает туры у туроператора и реализует туристский продукт покупателю.

Б) - организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов, продвижением и реализацией туров, разработкой туристских пакетов, обеспечивает предоставление туристских услуг, рассчитывает цены на туры, передает туры турагентам для их последующей реализации туристам, обеспечивает информационную поддержку процесса реализации тура.

В) - организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов, продвижением и реализацией туров, разработка туристических пакетов, обеспечивает предоставление туристических услуг, рассчитывает цены на туры.

Г) - организация-посредник, занимающаяся продажей сформированных туров, приобретает туры и реализует туристский продукт покупателю, либо выступает посредником между туристом и туроператором за комиссионное вознаграждение, предоставляемое туроператором.

7. Санаторно-оздоровительные услуги не предоставляются в:

- А) профилакториях
- Б) база отдыха
- В) пансионатах
- Г) бальнеологических лечебницах

8. Собирательное понятие, в состав которого входит комплекс факторов, физического (место предоставления услуг), психологического (коммуникативный процесс участников) и профессионального (опыт и знания представителя сферы услуг) характеров – это

- А) Контактная зона
- Б) Гардероб
- В) Буфет
- Г) Билетная касса

9. Выберите один из навыков делового общения по телефону:

- А) 10М
- Б) 3Д
- В) 7П
- Г) 5Р

10. Развитие экскурсионного дела в России конце XVIII- начале XX вв. началось с:

- А) ученики устали сидеть за партами.
- Б) коллективные походы и поездки.
- В) передовые педагоги разрабатывали и реализовывали первые природоведческие экскурсии.

Г) В 1803 г. в Академию наук поступили этнографические коллекции из первого русского кругосветного плавания И. Ф. Крузенштерна

11. Выслушивая рассерженного клиента необходимо:

- А) выслушайте до конца, и спросите: «В чем ваша проблема?»
- Б) поддерживать визуальный контакт, соглашаясь с претензиями
- В) не повышая голос, извиниться за неудобную ситуацию
- Г) вызывать охрану

12. Фактор, влияющий на формирование имиджа:

- А) качество предоставляемых товаров и услуг
- Б) костюм директора
- В) доска почета
- Г) уровень известности фирмы

13. Укажите, какому из перечисленных терминов соответствует определение: «...-внутренние основания для вашего выбора, ваши собственные представления о том, что является важным, а что второстепенным»

- А) Ценности
- Б) Мотивация
- В) Интересы
- Г) Смысл

14. Укажите, какой закон регулирует трудовые отношения всех работников.

- А) Закон «О занятости населения РФ»;
- Б) Гражданский кодекс РФ;
- В) Трудовой кодекс РФ.
- Г) Правовой кодекс РФ.

15. Укажите, какой из перечисленных компонентов общения относится к вербальным.

- А) Поза;
- Б) Жест;
- В) Мимика;
- Г) Речь.

16. Закончите предложение: «Краткая характеристика профессиональных знаний, умений, навыков, называется...».

- А) автобиография;
- Б) анкета;
- В) сопроводительное письмо;
- Г) резюме.

17. Укажите, какой тип общения предполагает обмен предметами деятельности.

- А) Когнитивное;
- Б) Мотивационное;
- В) Материальное;
- Г) Кондиционное.

18. Слово "сервис" происходит от:

- А) английского названия дворовых слуг;
- Б) названия средневекового монашеского ордена;
- В) фамилии английского ресторатора, впервые подавшего блюда на специальном столике.

Г) Старейшего завода по производству чайной посуды

19. Древнейшие сервисные установки коррелировались с:

- А) религией

- Б) мифологической традицией
- В) этикетом
- Г) посланиями племени Майя

20. Сфера услуг относится к так называемому... сектору:

- А) первичному
- Б) вторичному
- В) третичному
- Г) четвертичному

21. Стремительный рост занятости в сфере услуг в Европейских странах был зафиксирован:

- А) после Первой мировой войны
- Б) после Второй мировой войны
- В) в 1990-е гг.
- Г) в 2000-е гг.

22. Что представляет собой материально-преобразовательная, познавательная, целостно-ориентационная и коммуникативная формы человеческой деятельности?

- А) содержание сервисной деятельности
- Б) функции сервисной деятельности
- В) методы сервисной деятельности
- Г) виды сервисной деятельности

23. Что представляет собой продукт труда, обладающий специфическими свойствами, неосязаемый и необходимый от своего источника?

- А) помощь
- Б) сервисная деятельность
- В) товар
- Г) услуга

24. К какому виду сервисной деятельности относится информационный сервис?

- А) познавательному
- Б) коммуникативному
- В) образовательному
- Г) справочному

25. Как обозначается общероссийский классификатор услуг населению?

- А) ОК 002-93
- Б) ОКОД
- В) ОКОНХ
- Г) ОКОП

Эталон ответов

1-Г; 2-А; 3-В; 4-Б; 5-Г; 6-Б; 7-Б; 8-А; 9-В; 10-В; 11-В; 12-А; 13-Б; 14-В; 15-Г; 16-Г; 17-В; 18-А; 19-Б; 20-В; 21-Б; 22-А; 23-Г; 24-А; 25-А

Критерии оценки:

За каждый правильный ответ засчитывается – 1 балл.

За не правильный ответ – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Раздел 2. Организация сервисной деятельности

ЗАДАНИЕ (практического характера)

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания - кабинет № 17 (Турагентская и туроператорская деятельность)
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.
3. Вы можете воспользоваться: бумагой, ручкой.

Инструкция: Тест состоит из 20 заданий. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.

Вариант I

1. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
 - а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)
 - б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности
 - в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении
2. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
 - а) предоставление информации клиенту
 - б) определенный способ предоставления услуг заказчику
 - в) оказание услуги клиенту
3. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
 - а) частными
 - б) смешанными
 - в) государственными
4. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
 - а) бесконтактным

- б) бесплатным
- в) формальным

5. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- а) расчет при выезде
- б) прием и размещение
- в) бронирование номеров

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения
- в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

7. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания — это:

- а) поиск понимания
- б) призыв к совести
- в) жалоба

8. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- а) научно-исследовательские услуги
- б) жилищно-коммунальные услуги
- в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги

9. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неизменностью качества
- в) неотделимость от своего источника

10. Франчайзинг — это:

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
- б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли
- в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании

11. Контактная зона — это:

- а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы
- б) любое место, где производится услуга
- в) место, где услуга может храниться

12. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) потребительская (пользовательская)
- б) материально-преобразовательная
- в) исследовательская

13. Качество услуг тесно переплетается:

- а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания
- б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции
- в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

14. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

- а) профессионализм
- б) специалист
- в) деятельность

15. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

- а) потребность
- б) профессионализм
- в) качество

16. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения
- в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

17. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания — это:

- а) поиск понимания
- б) призыв к совести
- в) жалоба

18. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- а) научно-исследовательские услуги
- б) жилищно-коммунальные услуги
- в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги

19. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неизменностью качества
- в) неотделимость от своего источника

20. Франчайзинг — это:

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества

б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли

в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании

Эталон ответов

1-а; 2-б; 3-в; 4-а; 5-в; 6-б; 7-в; 8-а; 9-в; 10-б; 11-а; 12-б; 13-а; 14-в; 15-а; 16-б; 17-в; 18-а; 19-в; 20-б;
--

Критерии оценки:

За каждый правильный ответ засчитывается – 1 балл.

За не правильный ответ на вопрос засчитывается – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

ЗАДАНИЕ 2

Практические занятия

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1

Тема: Основы теории услуг

Название практической работы: Анализ тенденций современного сервиса.

Ведущая дидактическая цель: анализ основных направлений организации предприятий отрасли гостеприимства

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Описать основные компоненты туристического рынка.

2. Провести анализ взаимодействия субъектов туристского рынка между собой.

Проанализируйте их права и обязанности по отношению друг к другу.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Определите основные и вспомогательные функции турагентов, туроператоров и гостиниц в сфере туризма и гостеприимства.

2. Охарактеризуйте отношения ТО-ТА, ТО-гостиница, ТА-турист.

Задания для практического занятия:

Задание 1. 1.Опишите, что Вы понимаете под словосочетанием «структура туристского рынка».

Задание 2. Проанализируйте взаимодействия субъектов туристского рынка между собой. Проанализируйте их права и обязанности по отношению друг к другу.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Дайте определение понятию «туристский рынок», «туристская индустрия»

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2

Тема: Основы теории услуг.

Название практической работы: Анализ потребностей туристов.

Ведущая дидактическая цель: Провести анализ тенденций современного сервиса.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Разработать план работы экскурсовода.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие туристские направления считаются популярными, массовыми? Как Вы считаете, почему?

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте основные тенденции современного сервиса, опишите их.

Задание 2. Проанализируйте основные тенденции сервиса в России в середине-конце двадцатого века

Вопросы и задания для закрепления:

1. Как Вы можете описать состояние внутреннего туризма в России?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3

Тема: Основы теории услуг

Название практической работы: Анализ классификации потребностей туристов.

Ведущая дидактическая цель: Провести анализ потребностей туристов.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Проанализируйте потребности туристов
2. Проанализируйте роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
3. Проанализируйте правила обслуживания потребителей в турагентстве / гостинице

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Перечислите потребности туристов.

Задания для практического занятия:

1. Проведите анализ потребностей туристов на отдыхе
2. Проанализируйте роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
3. Проанализируйте правила обслуживания потребителей в турагентстве / гостинице.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какие правила обслуживания туристов на отдыхе вы знаете?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст :

электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО
PROFобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №4

Тема: Сущность системы сервиса

Название практической работы: Анализ договора о реализации туристского продукта между ТА и туристом.

Ведущая дидактическая цель: Провести анализ потребностей туристов.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Проанализировать потребности туристов.
2. Проанализировать роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

3. Проанализировать правила обслуживания потребителей в турагентстве / гостинице.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. В чем заключается сущность потребностей.
2. Перечислите функции туристического сервиса.

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте потребности туристов

Задание 2. Проанализируйте роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

Задание 3. Проанализируйте правила обслуживания потребителей в турагентстве / гостинице.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Как подразделяются потребности человека?
2. Какие могут быть формы обслуживания?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5

Тема: Сущность системы сервиса

Название практической работы: Анализ предоставления услуг клиентам в сфере туризма и гостеприимства.

Ведущая дидактическая цель: Провести анализ классификации потребностей туристов.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Перечислить основные потребности туристов.
2. Классифицируйте потребности туристов.
3. Предложите способы удовлетворения потребностей туристов

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Перечислите особенности предоставления услуг клиентам в сфере туризма и гостеприимства.

Задания для практического занятия:

Задание 1. Перечислите основные потребности туристов.

Задание 2. Классифицируйте потребности туристов.

Задание 3. Предложите способы удовлетворения потребностей туристов

Вопросы и задания для закрепления:

1. Перечислите права и обязанности туриста.

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПроФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал

необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №6

Тема: Сущность системы сервиса

Название практической работы: Анализ контроля качества услуг, предоставляемые клиентам в сфере туризма и гостеприимства.

Ведущая дидактическая цель: Провести анализ договора о реализации туристского продукта между ТА и туристом.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: ПК, принтер.

Содержание работы:

1. Изучить договор.
2. Заполнить договор о реализации турпродукта.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: практическое.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Перечислите разделы договора о реализации турпродукта.

Задания для практического занятия:

Задание 1.

1. Изучить договор
2. Перечислить, какие разделы присутствуют в договоре. Проанализировать, нужно ли добавить еще какие-то разделы.
3. Проанализировать права и обязанности сторон.
4. Проанализировать условия оплаты.
5. Проанализировать условия отказа от туристского продукта.

Задание 2. Заполнить пустой экземпляр договора о реализации турпродукта, используя следующие данные: Алексеева Наталья Владимировна 21.09.1995 паспорт 2808 098585 выдан ОВД по г. Москва в р-не Северное Тушино 17.06.2021. ALEKSEEVA NATALIA 21/09/1995 7090 87609843 ВЫДАН отделением ФМС 069 23.03.2022 срок действия 10 лет Актуальная информация по туру будет предоставлена дополнительно.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Перечислите способы оплаты туристского продукта.

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание

теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7

Тема: Предоставление основных видов услуг.

Название практической работы: Анализ ответственности сотрудников службы туризма и гостеприимства.

Ведущая дидактическая цель: Провести анализ договора о реализации туристского продукта между ТА и туристом.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Дистанционное бронирование туров.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Клиент по данному договору отказывается от тура за 3 дня до вылета по причине того, что передумал лететь. Опишите регламент действия турагента.

2. Что необходимо сделать для того, чтобы оформить возврат денежных средств?

Задания для практического занятия:

Задание 1. Как правило, отправляя в отпуск своих родных, друзей, начинающие менеджеры не оформляют договор. Как Вы считаете, к каким последствиям это может привести?

Вопросы и задания для закрепления:

1. Если клиент требует вернуть денежные средства прямо сейчас, каковы Ваши действия?

2. Если в договоре неверно прописаны личные данные туристов. Кто будет нести ответственность за это и почему?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №8

Тема: Предоставление основных видов услуг.

Название практической работы: Анализ этапов продаж при оказании туристских услуг.

Ведущая дидактическая цель: Проанализировать услуги, предоставляемые клиентам в сфере туризма и гостеприимства.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Провести опрос.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Перечислить основные услуги, предоставляемые гостиницей.
2. Перечислить дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Задания для практического занятия:

Задание 1. Выясните с помощью опроса людей, знакомыми с услугами ТА и гостиниц, какие из перечисленных услуг были низкого качества.

Задание 2. Предложите способы повышения уровня оказания данных услуг

Вопросы и задания для закрепления:

1. Перечислить основные услуги, предоставляемые турфирмой
2. Перечислить дополнительные услуги, предоставляемые турфирмой

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №9

Тема: Предоставление основных видов услуг.

Название практической работы: Анализ конфликтных ситуаций, возникающих с клиентами в туризме и гостеприимстве.

Ведущая дидактическая цель: Проанализировать контроль качества услуг, предоставляемые клиентам в сфере туризма и гостеприимства.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Определение контроля качества предоставляемых услуг.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие законодательные акты, ФЗ, кодексы контролируют качество услуг в туризме?
2. Какие сотрудники турбизнеса контролируют качество предоставляемых услуг?

Задания для практического занятия:

Задание 1. Заполнить таблицу: Контроль качества услуг.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какие законодательные акты, ФЗ, кодексы контролируют качество услуг в гостиничном бизнесе?
2. Какие сотрудники отельного бизнеса контролируют качество предоставляемых услуг?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:**Отметка "5"**

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №10

Тема: Формы, методы, правила обслуживания потребителей.

Название практической работы: Анализ должностных обязанностей сотрудников сферы туризма и гостеприимства.

Ведущая дидактическая цель: Проводить анализ должностных обязанностей сотрудников сферы туризма и гостеприимства.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Разработать технологическую карту.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Перечислить основные услуги, предоставляемые гостиницей

2. Перечислить дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей

Задания для практического занятия:

Задание № 1. Разработайте технологическую карту должностных обязанностей сотрудников сферы туризма и гостеприимства.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Перечислить основные услуги, предоставляемые турфирмой

2. Перечислить дополнительные услуги, предоставляемые турфирмой.

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №11

Тема: Формы, методы, правила обслуживания потребителей

Название практической работы: Анализ дополнительных услуг, предлагаемых сотрудниками сферы туризма и гостеприимства.

Ведущая дидактическая цель: Проанализировать ответственность сотрудников к в сфере туризма и гостеприимства.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Решение кейса.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Опишите ответственность туроператора (ТО) перед турагентом (ТА)?
2. Опишите ответственность ТА перед клиентом.

Задания для практического занятия:

Задание 1. В турагентство пришел клиент и попросил подобрать ему тур. ТА, пользуясь официальным сайтом предложил клиенту отель 5* на 1 береговой линии в 100 метрах от пляжа. Клиент согласился.

По приезду на место клиент увидел, что отель 4*, находится в 300 метрах от пляжа. Также клиентом были замечены еще некоторые несоответствия, которые заметил турист.

Как Вы считаете, кто в данной ситуации и за что должен нести ответственность?

Вопросы и задания для закрепления:

1. Опишите ответственность клиента перед гостиницей, турагентом, туроператором?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №12

Тема: Формы, методы, правила обслуживания потребителей.

Название практической работы: Сравнительный анализ развития сервисной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

Ведущая дидактическая цель: Проанализировать значимость каждого этапа продаж.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

Провести анализ по продаже доп. услуг.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Опишите название этапов продаж, их смысл, цель.

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте важность такого этапа, как «продажа дополнительных услуг».

Вопросы и задания для закрепления:

1. Можно ли «пропустить» какие-то из этапов?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание

основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №13

Тема: Профессиональные качества сотрудников.

Название практической работы: Анализ инноваций, применяемых в сфере туризма и гостеприимства.

Ведущая дидактическая цель: Проанализировать значимость снижения конфликтных ситуаций и умения их предотвратить.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Решить кейс.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Что такое бюджетный тур?

2. Что означает категория стандарт?

Задания для практического занятия:

Задание 1.

Клиент попросил подобрать ему тур в определенную страну, по определенному запросу.

Менеджер выслал 5 вариантов с комментариями, где какие преимущества и недостатки.

Клиент выбрал самый бюджетный тур, в комментариях к которому было прописано, что отель скромный, из туристов там никто не был.

После отпуска клиент приехал с досудебной претензией, в котором было прописано, что:

- 1) отель, который ему продали, был не 3*, а по ощущениям 1*
- 2) в номере было очень маленькое окно, а значит это была не категория стандарт
- 3) номер был на цокольном этаже
- 4) по-английски в отеле никто не разговаривал и все делали вид, что не понимали туриста.

Клиент просит вернуть денежные средства за испорченный отдых в размере 100 000 рублей и оплатить моральный ущерб в размере 15 000 рублей.

Опишите Ваши действия.

Задание 2.

Клиент забронировал пакетный тур, в рамках которого была предусмотрена чартерная полетная программа.

За день до вылета менеджер турфирмы позвонил клиенту (и продублировал на электронную почту информацию) и сообщил о том, что время вылета, авиакомпания и перепорт меняется с:

Домодедово 06:35 Сибирь на Шереметьево 12:50 Северный Ветер.

Турист раздражен и говорит, что его обманули, что ему должны вернуть деньги, и он никогда вообще не полетит. Ваши действия в данной конфликтной ситуации.

Задание 3.

Гость обратился на ресепшен с информацией о том, что после ужина в ресторане гостинице, примерно через 1 час ему стало плохо. У гостя признаки отравления, он просит вызвать скорую, полицию, говорит сотрудникам о том, что обязательно сообщит в Роспотребнадзор, прокуратору и на телевидение о случившемся.

Вы владеете информацией о том, что в этот вечер никто из других гостей не отравился во время ужина. Как Вы поступите в данной ситуации?

Каким образом решать уже существующий конфликт и предотвращать его продолжение?

Вопросы и задания для закрепления:

1. Перечислите виды конфликтов.

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее

на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №14

Тема: Профессиональные качества сотрудников.

Название практической работы: Анализ предприятий туризма и гостеприимства в г. Мичуринск.

Ведущая дидактическая цель: Проанализировать должностные обязанности сотрудников сферы туризма и гостеприимства.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Проведение анализа.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Перечислите должности сферы туризма.

2. Что такое должностная инструкция?

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте, какие должности бывают в сфере гостеприимства. Опишите должностные обязанности каждой из них.

Задание 2. Проанализируйте, какие должности бывают в сфере туризма. Опишите должностные обязанности каждой из них.

Задание 3. Дайте определение и описание «должностной инструкции».

Вопросы и задания для закрепления:

1. Для чего необходимо сотрудникам сферы туризма соблюдать должностные инструкции.

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №15

Тема: Профессиональные качества сотрудников.

Название практической работы: Составление графиков выхода на работу.

Ведущая дидактическая цель: научиться составлять график выхода на работу служб работающих по сменно.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Изучить информацию о распределении работ.
2. Сделать график работы горничных в гостинице.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие технологии применяют в современной практике внешнего подбора?

Задания для практического занятия:

Задание 1. Изучить информацию о распределении работников в зависимости от количества номеров и категории гостиницы.

Задание 2. По полученным данным сделать график работы горничных в гостинице, в которой вы проходили практику.

Вопросы и задания для закрепления:

1. В чем состоит назначение стратегического планирования? Какова его задача на предприятии?
2. Что представляет собой стратегия развития предприятия?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать

возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №16

Тема: Культура сервиса.

Название практической работы: Анализ программы обслуживания.

Ведущая дидактическая цель: выявить способность использовать нормативные документы по качеству турпродукта.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Составить программу оценки турпродукта.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие потребности населения удовлетворяет сфера услуг?

2. Какова цель сервисной деятельности?

Задания для практического занятия:

Задание 1. Провести анализ программы обслуживания разработанного турпродукта.

К летним каникулам студентам планируется предложить новый образовательный тур на Мальту для кратковременной интенсивной подготовки и сдачи экзамена по английскому языку на международный сертификат и разнообразной культурной программой. Программа тура - 14 дней (обучение и организованный досуг).

Задание: составить программу оценки турпродукта.

Таблица 1.

Элемент тура	Сервисное действие (услуга)	Критерий оценки	Оценка	Примечание (если необходимо)

Таблица 2.

Этап обслуживания	Сервисное действие	Критерий оценки	Оценка	Примечание (если
-------------------	--------------------	-----------------	--------	------------------

	(услуга)			необходимо)

Вопросы и задания для закрепления:

1. По каким признакам классифицируются потребности, удовлетворяемые услугами?
2. Особенности сервисного обслуживания в сфере туризма.

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО Профобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №17

Тема: Культура сервиса.

Название практической работы: Расторжение договора об оказании туристских услуг

Ведущая дидактическая цель: сформировать навыки по заполнению искового заявления на расторжение договора об оказании туристских услуг.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Заполнить исковое заявление о расторжении договора об оказании туристских услуг.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?

2. Почему необходим дресс-код на предприятиях сферы услуг?

Задания для практического занятия:

Задание 1. Заполните исковое заявление о расторжении договора об оказании туристских услуг.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Чем обусловлено возрастающее значение сервисного обслуживания покупателей?

2. Назовите основные задачи системы сервиса?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №18

Тема: Культура сервиса.

Название практической работы: Организационно-правовые аспекты оказания туристских услуг.

Ведущая дидактическая цель: сформировать навыки вносить изменения в договор об оказании туристских услуг.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Решить кейс-задачу.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие виды консалтинговых услуг вам известны?

2. Какие современные формы обслуживания потребителей вы знаете?

Задания для практического занятия:

Задание 1. Может ли турист просить о внесении изменений в стандартный договор, предлагаемый туристской фирмой?

Определите возможные направления поиска правильного ответа.

Шаг 1. Познакомьтесь с правами туриста.

Шаг 2. Представьте себя туристом, оформляющим индивидуальный тур.

Шаг 3. А теперь представьте себя менеджером туристской фирмы, к которому пришел клиент, желающий совершить поездку по программе стандартного тура, но со своей семьей, а не с группой туристов.

Шаг 4. Рассмотрите проблему с точки зрения удовлетворения интересов обоих участников туристского рынка (клиента и туристской фирмы).

Прав ли турист, требующий, чтобы его договор с турагентством был подписан директором или менеджером, но по доверенности. Рядовой сотрудник туристской фирмы,

от лица которой заключается договор, не имеет доверенности и утверждает: «У нас менеджеры подписывают все договоры»».

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какие особенности имеет оснащение контактной зоны?
2. Какие особенности имеет работа специалиста по сервису в контактной зоне?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №19

Тема: Качество сервисных услуг.

Название практической работы: Составление претензии о неправильном предоставлении сервисных услуг.

Ведущая дидактическая цель: сформировать навыки составления претензии о неправильном предоставлении сервисных услуг.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Оформить претензию.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Объясните сущность административно-правовых и экономических методов регулирования сферы услуг.

2. Назовите федеральные органы исполнительной власти, полномочные в сфере туризма, в сфере социально-культурного сервиса.

Задания для практического занятия:

Задание 1. Забронирован неправильный тип номера. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратились гости. У туристов был забронирован номер TRIPL, а семья приехала в составе 2 взр. + 2 ребенка (1.5 И 15 ЛЕТ). Гости увидели номер и спустились с претензией.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какие вопросы могут задать в консульстве и какие документы необходимо представить во время собеседования для получения туристской визы?

2. Обязана ли туристская фирма проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание

основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №20

Тема: Качество сервисных услуг.

Название практической работы: Анализ публикации периодических туристских изданий и составление рейтинга российских и зарубежных объектов туристской инфраструктуры.

Ведущая дидактическая цель: сформировать навыки проведения анализа периодических туристских изданий и составление рейтинга российских и зарубежных объектов туристской инфраструктуры.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Составление библиографического списка.
2. Разработка методики анализа микроисследования.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Перечислите международные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
2. Из чего состоит законодательство РФ о туристской деятельности?

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте публикации в периодических туристских изданиях и составьте сезонный рейтинг российских и зарубежных объектов туристской инфраструктуры.

Возможные направления поиска правильного ответа:

Шаг1. Составьте библиографический список изданий туристской направленности. Постарайтесь, чтобы их число превысило 10.

Шаг 2. Разработайте методику анализа и представления результатов вашего микроисследования.

Шаг 3. Сделайте выводы о целесообразности зимнего и летнего отдыха на конкретных объектах туристской инфраструктуры. Для этого представьте себя туристом, а затем менеджером туристской фирмы. Сравните результаты.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Назовите Федеральную целевую программу, принятую в стране на период до 2025гг.

2. От чего зависит обслуживание на авиатранспорте?

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

Тема: Качество сервисных услуг.

Название практической работы: Сбор информации о предприятиях индустрии туризма в г. Мичуринск.

Ведущая дидактическая цель: сформировать навыки подбора информации о предприятиях индустрии туризма в г. Мичуринск.

Формируемые ОК/умения: ОК 1-2; ОК 5; ОК 9

- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.1

Учебные материалы: конспект занятия, ПК

Содержание работы:

1. Заполнить таблицу.

Характер выполнения работы: самостоятельное получение новых знаний и умений.

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.

2. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?

Задания для практического занятия:

Задание 1. Выберите любое конкретное предприятие индустрии туризма в г. Мичуринск и соберите информацию о нем. Заполните таблицу.

Предприятие индустрии туризма	Название предприятия индустрии туризма	Краткая характеристика предприятия туризма	Услуги, предоставляемые услуги предприятием индустрии туризма
Туристская фирма			
Транспортное предприятие			
Гостиница			
Предприятие питания			
Казино			

Вопросы и задания для закрепления:

1. Каковы составляющие сферы бытового обслуживания?

2. Охарактеризуйте основные туристические и экскурсионные услуги.

Список рекомендуемой литературы:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Критерии оценки:

Отметка "5"

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно.

Отметка "4"

Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

Использованы указанные преподавателем источники знаний, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическая работа выполнена и оформлена обучающимся с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывал затруднения при самостоятельной работе с картами атласа, статистическими материалами.

Отметка "2"

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

ЗАДАНИЕ 3

Задание по выполнению самостоятельной работы Перечень видов внеаудиторной самостоятельной работы

№ п/п	Вид самостоятельной работы Тематика	Кол-во часов	Форма контроля
1	Сочинение-эссе «Дополнительные услуги в туристской индустрии, эволюция и перспективы развития».	2	Письменный ответ
ВСЕГО		2	

Самостоятельная работа №1

Задание: написать сочинение-эссе «Дополнительные услуги в туристской индустрии, эволюция и перспективы развития».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в рабочей тетради напишите сочинение-эссе «Дополнительные услуги в туристской индустрии, эволюция и перспективы развития».

Структура эссе:

1. Введение (суть и обоснование выбора темы, краткие определения, ключевых терминов).
2. Основная часть (аргументированное раскрытие темы на основе собранного материала).
3. - заключение (обобщения и выводы).

Формат выполненной работы: сочинение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично»

- содержание работы полностью соответствует теме;
- глубоко и аргументировано раскрывается тема, что свидетельствует об отличном знании проблемы и дополнительных материалов, необходимых для ее освещения, умение делать выводы и обобщения;
- стройное по композиции, логическое и последовательное изложение мыслей;
- четко сформулирована проблема эссе, связно и полно доказывается;
- написано правильным литературным языком и стилистически соответствует содержанию;
- фактические ошибки отсутствуют;
- достигнуто смысловое единство текста, дополнительно использующегося материала.
- заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.

Оценка «хорошо»

- достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее;
- обнаруживаются хорошие знания литературного материала, и других источников по теме сочинения и умение пользоваться ими для обоснования своих мыслей, а также делать выводы и обобщения;
- логическое и последовательное изложение текста работы;
- четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе;
- в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис;
- написано правильным литературным языком, стилистически соответствует содержанию;
- имеются единичные фактические неточности;
- имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей;
- заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.

Оценка «удовлетворительно»

- в основном раскрывается тема;
- дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ на тему;
- допущены отклонения от нее или отдельные ошибки в изложении фактического материала;
- обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения;
- материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения последовательности выражения мыслей;

- выводы не полностью соответствуют содержанию основной части.

Оценка «неудовлетворительно»

- тема полностью нераскрыта, что свидетельствует о поверхностном знании;
- состоит из путаного пересказа отдельных событий, без вывода и обобщений;
- характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями;
- выводы не вытекают из основной части;
- многочисленные (60-100%) заимствования текста из других источников;
- отличается наличием грубых речевых ошибок.

Контроль выполнения: проверка выполненной работы в тетради.

Интернет - ресурсы:

infopedia.su

zinref.ru

tourlib.net

2.2. Задания для промежуточной аттестации

ЗАДАНИЕ 4

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Текст задания:

1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства. Современное состояние и перспективы развития отрасли.
2. Система показателей услуг. Основные характеристики качества.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

Текст задания:

1. Понятие и свойства туристической услуги.
2. Потребности туриста. Их классификация и характеристика.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3

Текст задания:

1. Понятие и свойства гостиничной услуги.
2. Обязанности туриста перед ТА и ТО.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4

Текст задания:

1. Классификация услуг в туризме и гостеприимстве.
2. Обязанности ТО перед ТА и туристом.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5

Текст задания:

1. Рынок туристских услуг и его особенности.
2. Обязанности ТА перед туристом и ТО.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6

Текст задания:

1. Покупательский риск в сфере туристских и гостиничных услуг.
2. Права ТО по отношению к туристу.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7

Текст задания:

1. Маркетинговая среда туристского / гостиничного предприятия.
2. Права ТО по отношению к ТА.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8

Текст задания:

1. Сегментирование рынка туристских услуг.
2. Качество услуг, предоставляемых в сфере туризма и гостеприимства. Анализ контроля качества.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9

Текст задания:

1. Должностные обязанности менеджера по туризму в ТА компании.
2. Должностные обязанности сотрудника СПиР гостиницы.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10

Текст задания:

1. Сегментирование рынка гостиничных услуг.
2. Должностные обязанности сопровождающего в автобусной экскурсии.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11

Текст задания:

1. Основные задачи современного сервиса.
2. Права и обязанности гида-экскурсовода.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12

Текст задания:

1. Понятие сервиса. История возникновения данного понятия.
2. Услуги предприятий питания

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13

Текст задания:

1. Понятие и виды сервисной деятельности.
2. Классификация услуг сферы обслуживания в соответствии со стандартами по факторам риска в туризме.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14

Текст задания:

1. Классификация сервиса.
2. Социально-культурные услуги.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15

Текст задания:

1. Взаимосвязь субъектов туристского рынка.
2. Сущность и специфика организации обслуживания в России.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16

Текст задания:

1. Субъекты и объекты туристского рынка.
2. Правила обслуживания потребителей и контроль за их исполнением.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17

Текст задания:

1. Поставщики услуг в сфере туризма и гостеприимства.
2. Классификация услуг сферы обслуживания.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18

Текст задания:

1. Тенденции современного сервиса в сфере туризма и гостеприимства.
2. Особенности предоставления услуг в туризме.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19

Текст задания:

1. Современное состояние индустрии туризма.
2. Турпродукт как результат общественного труда в виде туруслуг

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20

Текст задания:

1. Значение развития внутреннего туризма.
2. Общие характеристики турпродукта как услуги.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21

Текст задания:

1. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
2. Услуги по удовлетворению потребностей в средствах размещения.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22

Текст задания:

1. Правила обслуживания потребителей.
2. Услуги по удовлетворению потребностей в питании.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23

Текст задания:

1. Договор, как основание для оказания услуг потребителю.
2. Правила обслуживания потребителей и контроль за их исполнением.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24

Текст задания:

1. Расторжение договора, ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.
2. Классификация услуг сферы обслуживания в соответствии с основополагающим стандартам.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25

Текст задания:

1. Качество услуги. Качество обслуживания.
2. Классификация услуг сферы обслуживания в соответствии со стандартами по группе однородных услуг.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

Оценка "5" ставится, если обучающийся: показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений, теорий. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала, выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами, ссылками на нормативные и законодательные акты. Самостоятельно и аргументировано делает анализ, обобщения, выводы. Устанавливает меж предметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутри предметные связи. Творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал; даёт ответ в логической последовательности с использованием профессиональной терминологии; делает собственные выводы; формулирует точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя. Самостоятельно и рационально использует наглядные пособия, справочные материалы, дополнительную литературу, первоисточники;

Оценка "4" ставится, если обучающийся: показывает знания всего изученного программного материала. Делает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутри предметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации.

Оценка "3" ставится, если обучающийся: усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; Материал излагает не систематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно; Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении; Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения

задач различных типов, при объяснении конкретных культурных явлений на основе пройденного материала.

Оценка "2" ставится, если обучающийся: Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; Не делает выводов и обобщений; Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов; Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу; При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

2.3. Пакет экзаменатора

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: кабинет «Турагентской и туроператорской деятельности»
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА		
1. Правила обслуживания потребителей. 2. Услуги по удовлетворению потребностей в питании.		
Результаты освоения (объекты оценки)	Критерии оценки результата (в соответствии с разделом 1 «Фонд оценочных средств)	Отметка о выполнении
У1 владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	Владение, технологией делопроизводства	балльная оценка
У2 владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;	Владение, техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.	балльная оценка
34 номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации;	Применение профессиональной структурирования информации	балльная оценка
35 формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;	Оформление результатов поиска информации, современных средств и устройства информатизации	балльная оценка