**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Самарский государственный экономический университет»**

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования

**Кафедра** факультета среднего профессионального и предпрофессионального

образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

Наименование дисциплины ПП.01.01 Производственная практика

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация (степень) выпускника Специалист по туризму и гостеприимству

Самара 2025

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

***Контролируемые компетенции – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4***

**Примерные вопросы к зачету с оценкой**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** |
| 1 | Координация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Для эффективной координации и контроля деятельности сотрудников необходима чёткая система делегирования полномочий и ответственности каждого сотрудника. Руководство осуществляет постоянный мониторинг исполнения должностных инструкций и выполнение планов работы. Применяются различные методы оценки труда работников: проведение внутренних аудитов, анкетирование посетителей, видеонаблюдение, проверка качества документов. Осуществляется контроль соблюдения санитарно-гигиенических требований и правил пожарной безопасности. Необходимо систематически проводить обучение и тренинг персонала, направленный на улучшение профессиональных компетенций и навыков работы с клиентами. |
| 2 | Порядок информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления туристских услуг | Предоставление полной и достоверной информации о видах услуг и условиях их предоставления является обязанностью исполнителя согласно законодательству Российской Федерации. Информирование должно осуществляться заранее до заключения договора на оказание услуг. Потребителю предоставляется доступ к официальной информации, размещённой на сайте компании, буклетах, рекламных материалах. Особое внимание уделяется правилам поведения на объектах инфраструктуры, связанным с обеспечением личной безопасности отдыхающих, мерах предосторожности при пользовании услугами гостиницы, ресторана или транспорта. Информационный материал доводится до потребителей устно сотрудниками и письменно путём размещения информационных стендов и табличек. |
| 3 | Алгоритм договорной работы на предприятии сферы туризма и гостеприимства | Договорная работа состоит из нескольких этапов: подготовка проекта договора, согласование условий с контрагентом, подписание договора сторонами, регистрация заключённого договора в соответствующем журнале учёта. Перед составлением договора проводится анализ потенциальных рисков, связанных с исполнением обязательств. Договор должен содержать полные реквизиты сторон, предмет договора, сроки и порядок расчётов, ответственность сторон за нарушение условий договора, условия расторжения договора. После подписания соглашения осуществляются меры контроля исполнения обязательств обеими сторонами |
| 4 | Техники эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | При взаимодействии с клиентами важно соблюдать вежливость и внимательность. Сотрудник должен уметь выслушивать пожелания и замечания посетителя, грамотно отвечать на вопросы, разъяснять правила начисления платежей и возврата денег. Общение строится на принципах ясности и точности изложения информации. Во избежание конфликтов сотрудник обязан предупреждать клиента обо всех возможных сложностях или особенностях процедуры платежа, предлагать альтернативные способы решения возникающих вопросов. Следует проявлять инициативу и оказывать помощь клиенту в выборе наиболее удобного способа расчёта. |
| 5 | Планирование и совершенствование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Планирование деятельности начинается с определения целей и задач подразделения, составления графика работ и мероприятий. Затем разрабатываются конкретные мероприятия по улучшению производительности труда и снижению издержек производства. Проводятся регулярные совещания руководителей и специалистов для обсуждения результатов выполненных заданий и выявления проблемных зон. Анализируются статистические показатели деятельности отдела, выявляются резервы роста производительности труда. По итогам проведённых исследований формируются рекомендации по совершенствованию методов работы и внедрению новых технологических решений. |

**Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценки (зачет с оценкой)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Отлично** | 1. Полно раскрыто содержание вопросов билета. 2. Материал изложен грамотно, в   определенной логической  последовательности, правильно используется терминология.   1. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации. 2. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний.   Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов. |
| **Хорошо** | 1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа. 2. Опущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора. 3. Допущены ошибка или более двух   недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора. |
| **Удовлетворительно** | 1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала. 2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.   При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний. |
| **Неудовлетворительно** | 1. Содержание материала нераскрыто.   2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе. |