**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.02.01 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 2.1, ПК 2.2***

**Примерные вопросы к зачету с оценкой**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** |
| 1 | Организационная структура туроператорской компании и турагентства | Туроператорская компания обычно организована иерархично: руководитель, отдел маркетинга и продаж, юридическая служба, бухгалтерия, специалисты по формированию туров, отдел выездного документооборота. Основная задача туроператора — разработка, продвижение и продажа готовых туристских продуктов. В отличие от туроператора, турагентство чаще всего имеет упрощённую структуру: руководство, менеджеры по продаже туров, сотрудники финансовой группы. Главная цель турагентства — привлечение клиентов и реализация сформированных туроператором пакетов. |
| 2 | Понятие туристского направления и дестинации | Туристическое направление — географическая зона, представляющая интерес для путешественников благодаря своим природным, культурным или историческим особенностям. Дестинация — конкретное место назначения, выбранное туристом для посещения в рамках своей поездки. Это может быть город, курорт, национальный парк или иной объект, обладающий привлекательным потенциалом для отдыха, оздоровления или познавательных поездок. |
| 3 | Инструменты маркетинговых исследований рынка туристских услуг | Маркетинговые исследования рынка туристских услуг предполагают сбор и анализ информации о предпочтениях потребителей, конкурентоспособности продукции, состоянии спроса и предложения. Основными инструментами служат опросы, фокус-группы, интервью, изучение статистики посещений различных направлений, наблюдение за поведением покупателей. Особенное значение имеют экспертные оценки, качественные и количественные исследования рынка. Целью исследований является выявление тенденций развития туристического сектора и возможностей оптимизации предложенных туристских продуктов. |
| 4 | Оформление пакета документов для выезда туриста по туру | Подготовка пакета документов для осуществления зарубежной поездки включает оформление загранпаспорта, визы (если требуется), медицинской страховки, билетов на транспорт, ваучеров на размещение и подтверждение бронирования экскурсионных услуг. Иногда дополнительно требуются справки о прививках, нотариально заверенные согласия родителей на вывоз ребёнка, приглашения принимающей стороны. Все необходимые бумаги предоставляются туристу заблаговременно, проверяя правильность заполнения и наличие обязательных реквизитов. |
| 5 | Решение проблем неполного и некачественного предоставления услуг туроператором | Проблемы с недостаточным качеством услуг решаются путем переговоров с представителями туроператора и подачи письменных жалоб. Если проблема касается нарушения условий договора, турист вправе требовать компенсации понесенных убытков. Часто такие ситуации разрешаются путем частичного возмещения расходов или перераспределения компенсационных выплат между участниками туристического процесса. Однако если договориться мирно не удается, пострадавшая сторона может обратиться в суд с исковым заявлением. Предъявляя претензии, турист должен руководствоваться нормами закона «О защите прав потребителей». |

**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. |