**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 УП.01.01 Учебная практика

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа Туроператорские и турагентские услуги

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 | Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве | Правовое регулирование в сфере туризма осуществляется нормативными актами федерального уровня (Федеральный закон №132-ФЗ), законами субъектов федерации и локальными нормативными актами организаций. Основные правовые аспекты включают лицензирование деятельности туристических агентств и операторов, оформление договоров оказания услуг между потребителями и организациями сферы гостеприимства. Важная роль отводится соблюдению стандартов качества предоставляемых услуг, санитарных норм и правил безопасности туристов. Документация включает внутренние организационно-правовые акты предприятия, договоры с поставщиками услуг, заявления потребителей, финансовые документы (счет-фактуры, квитанции). Регулярность ведения документации обеспечивает защиту прав участников рынка и качество оказываемых услуг. |
| 2 | Программное обеспечение и цифровые сервисы туризма и индустрии гостеприимства | Информационные системы управления предприятиями индустрии гостеприимства представляют собой комплекс программного обеспечения, обеспечивающего автоматизацию бизнес-процессов и взаимодействие с клиентами. Они позволяют эффективно управлять резервированием номеров отелей, бронированием столиков ресторанов, формированием маршрутов экскурсий, контролем движения денежных средств и отчетности. Популярные CRM-системы помогают собирать клиентские базы, анализировать предпочтения гостей и улучшать маркетинговую стратегию. Онлайн-сервисы бронирования и агрегаторы услуг предоставляют клиентам возможность быстрого выбора и заказа необходимых услуг через мобильные приложения и веб-сайты. Эти инструменты повышают эффективность бизнеса и удовлетворенность клиентов. |
| 3 | Отслеживание и получение обратной связи от служб предприятий туризма и гостеприимства | Обратная связь играет ключевую роль в улучшении качества услуг и формировании лояльности клиентов. Наиболее распространенными методами сбора отзывов являются анкеты удовлетворенности, онлайн-опросы на сайтах компаний, социальные сети и специализированные платформы (например, TripAdvisor). Для обработки полученных данных используются методы анализа больших объемов информации — Big Data, аналитические отчёты CRM-систем. Полученная информация помогает выявить проблемные зоны, повысить уровень сервиса и оптимизировать процессы внутри организации. Постоянный мониторинг позволяет своевременно реагировать на изменения потребностей аудитории и поддерживать высокий стандарт предоставления услуг. |
| 4 | Современные технологии обслуживания и приема клиентов. Техники расчета с клиентами за предоставленные туристские, гостиничные и ресторанные услуги | Современное обслуживание клиента в туристической отрасли характеризуется использованием инновационных технологий, направленных на повышение комфорта и оперативности взаимодействия с клиентом. Широко применяются дистанционные каналы коммуникации (чат-боты, голосовые помощники), позволяющие быстро получать консультации и оформлять заказы. Расчет с клиентами возможен несколькими способами: наличный расчет, безналичный платеж посредством банковских карт, оплата электронными деньгами, системами СберPay, использование QR-кодов. Такие формы расчетов обеспечивают безопасность транзакций и удобство для обеих сторон процесса оплаты. |
| 5 | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | Эффективная организация и контроль повседневной деятельности службы требуют четкого распределения обязанностей сотрудников, своевременного контроля исполнения задач и постоянного мониторинга показателей эффективности. В предприятиях гостиничного хозяйства применяют системы автоматизации процессов учета и планирования ресурсов (PMS), что повышает точность и скорость реагирования на запросы клиентов. Важно обеспечить регулярный внутренний аудит деятельности подразделений, оценку ключевых показателей эффективности (KPI), внедрение процедур повышения квалификации персонала. Контроль текущего состояния дел способствует повышению качества обслуживания и минимизации рисков возникновения негативных ситуаций. |

**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. |