**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.02.01 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 2.1, ПК 2.2***

**Примерные вопросы к зачету с оценкой**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** |
| 1 | Характер взаимодействия туроператора и турагента | Туроператор занимается разработкой и продвижением туров, формируя туристический продукт. Турагент выступает посредником между оператором и конечным покупателем (туристом), предлагая готовый пакет или отдельные компоненты путешествия. Туроператоры устанавливают тарифы, а агентства продают туры конечному покупателю, зарабатывая комиссионные вознаграждения. Между ними заключается агентский договор, регулирующий права и обязанности каждой стороны. Качество сотрудничества определяется уровнем доверия, прозрачностью ценообразования и качеством поддержки друг друга. |
| 2 | Понятие и структура туристского продукта | Турпродукт представляет собой совокупность товаров и услуг, предназначенных для удовлетворения потребностей туриста в путешествии. Структура туристического продукта включает транспортные услуги, размещение, питание, экскурсии, визовую поддержку, страховку и дополнительные опции. Ключевыми элементами турпродукта выступают маршрут, продолжительность поездки, вид отдыха и сервисный уровень предлагаемых услуг. Основной задачей оператора является создание привлекательного предложения, учитывающего потребности целевой аудитории. |
| 3 | Консультирование туристов по правилам и предмету заказа: оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа | Процесс консультирования включает предоставление всей необходимой информации клиенту перед оформлением тура. Агент подробно рассказывает о составе туристического пакета, сроках начала и окончания поездки, порядке оформления визы, медицинском страховании, трансфере и проживании. Обговариваются стоимость путевки, возможные доплаты и штрафные санкции. Клиенту также сообщается местоположение отеля и пункты программы пребывания. Задача агента — убедиться, что заказчик получил полную и точную информацию, необходимую для принятия взвешенного решения. |
| 4 | Расчёт стоимости турпакета и его элементов | Стоимость туристического пакета формируется исходя из расходов на транспортировку, проживание, питание, организацию экскурсионных программ, медицинскую страховку и административные расходы туроператора. Цена зависит от сезона, продолжительности маршрута, класса проживания и типа питания. Каждый элемент пакета имеет свою цену, рассчитываемую отдельно, после чего производится суммарный подсчёт. Финальная стоимость должна учитывать возможную динамику цен на билеты и курсов валют, поскольку туроператор несет риски изменений стоимости. |
| 5 | Технология реализации тура | Реализация тура предполагает продажу готового продукта через сеть агентов либо непосредственно самим туроператором. Продажа возможна через офисы продаж, интернет-ресурсы и call-центры. Подписывается договор купли-продажи с указанием сроков поездки, цены и состава пакета услуг. Производится полный расчёт с заказчиком, оформляется документация, необходимая для выезда (страховка, виза, билет). Реализованный тур считается успешным при условии отсутствия претензий со стороны туриста относительно заявленных характеристик поездки. |

**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. |