

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждения высшего
образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шидлов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
производственной практики
ПП.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм
(базовая подготовка)
Форма обучения – очная

Першина Н.В. Фонд оценочных средств производственной практики (по профилю специальности) ПП.01.01 «Организация турагентской деятельности» профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг для студентов специальности 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств производственной практики (по профилю специальности) ПП.01.01 «Организация турагентской деятельности» разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, N 474.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Першина Наталья Валентиновна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	5
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы.

Фонд оценочных средств производственной практики (по профилю специальности) ПП.01.01 Организация турагентской деятельности профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 – Туризм.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – специалист по туризму.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена. Дисциплина входит в профессиональный модуль профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг, ПП.01.01.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины. В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

Код ПК, ОК	Практический опыт
ОК 1-ОК 9	ПО1 - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; ПО2 - проведения сравнительного анализа предложений

ПК 1.1 – 1.7	<p>туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;</p> <p>ПО3 - взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</p> <p>ПО4 - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</p> <p>ПО5 - оказания визовой поддержки потребителю; оформления документации строгой отчетности;</p>
--------------	---

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количество вариантов, заданий и т.п.)
Разделы дисциплины			
1	Ознакомление с программой производственной практики и проведение инструктажей по технике безопасности, противопожарной профилактике.	ОК 1, ОК 4.	Экспертное наблюдение в процессе занятия. Проверка отчета по практике. Контрольные вопросы (10).
2	Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия, с процессом осуществления основной деятельности предприятия, с нормативными документами предприятия, со структурными подразделениями предприятия. Осуществление распределения по рабочим местам.	ПО1 – ПО5 ОК 1 - ОК 6, ПК1.1 – ПК 1.3.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по практике, проверка отчета по практике. Контрольные вопросы (5), практические задания (8).
3	Выполнение работ по выявлению и анализу запросов потребителя и возможности их реализации, расчету стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя, взаимодействию с туроператором по реализации и продвижению туристского	У1 – У5, У7, У9 - У11, З1 – З10, ОК1 - ОК9, ПК1.1-ПК1.4.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по практике, проверка отчета по практике. Контрольные вопросы (11), практические задания (10).

	продукта, информированию потребителя о туристских продуктах.		
4	Выполнение работ по оформлению турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), оказанию визовой поддержки потребителю, оформлению документов строгой отчетности турфирмы.	ПО1 – ПО5, ОК1 –ОК9, ПК1.5-ПК1.7.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике. Контрольные вопросы (12), практические задания (7).
5	Итоговая конференция по практике. Подготовка и оформление отчетной документации.	ПО1 – ПО5 ОК1 - ОК9, ПК1.1-ПК1.7.	Проверка отчета по практике. Контрольные вопросы (5), практические задания (2), презентация.
6	Зачет (3 семестр)	ПО1-ПО5 ОК1 - ОК9, ПК1.1-ПК1.7.	Проверка отчета по практике, документации, оценка выполнения работ и заданий по практике, контрольные вопросы, (28).

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Ознакомление с программой производственной практики и проведение инструктажей по технике безопасности, противопожарной профилактике.	ПО1-ПО5 ОК 1, ОК 4.
--	---------------------

Контрольные вопросы к разделу

1. Какие источники информации можно использовать в ходе прохождения производственной практики.
2. Какова методика сбора информации, необходимой при прохождении практики.
3. Каков план прохождения практики.
4. Какие документы необходимо сдать в качестве отчетности по практике?
5. Как написать раздел введение отчета по практике.
6. Как написать раздел заключение отчета по практике.
7. Как написать разделы основного содержания практики ПП.01.01 «Организация турагентской деятельности»?
8. Какие требования существуют к оформлению отчета по практике?
9. Какие установлены сроки сдачи отчетности по практике?
10. Какие требования техники безопасности необходимо соблюдать в процессе практики?

Раздел 2. Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия, с процессом осуществления основной деятельности предприятия, с нормативными документами	ПО1-ПО5 ОК 1 - ОК 6, ПК1.1 – ПК 1.3.
--	--------------------------------------

предприятия, со структурными подразделениями предприятия. Осуществление распределения по рабочим местам.	
--	--

Контрольные вопросы

1. Каков внутренний распорядок дня предприятия?
2. Какова технология осуществления основной деятельности предприятия?
3. Каковы основные нормативные документы, которыми руководствуется предприятие в своей деятельности?
4. Какие структурные подразделения существуют на предприятии? Каков штат их сотрудников?
5. Какие рабочие места предлагались для прохождения практики на предприятии?

Практические задания

1. Напишите внутренний распорядок дня предприятия.
2. Выделите главные нормативные документы, которыми руководствуется в своей деятельности предприятие, являющееся базой практики.
3. Выделите группы и виды нормативных документов, которыми руководствуется в своей деятельности предприятие.
4. Назовите актуальные стандарты РФ в области туризма и их основные положения.
5. Назовите положения [Трудового кодекса](#) Российской Федерации наиболее важные для деятельности предприятия сферы сервиса и туризма, являющегося базой практики.
6. Опишите технологию осуществления основной деятельности предприятия.
7. Выделите основные методы и формы делового этикета и эффективного общения, применяемые на предприятии. Приведите примеры.
8. Определите положительные и отрицательные характеристики организации ознакомительного этапа практики, как обучающего мероприятия.

Раздел 3. Выполнение работ по выявлению и анализу запросов потребителя и возможности их реализации, расчету стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя, взаимодействию с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта, информированию потребителя о туристских продуктах.	ПО1-ПО5 ОК1 - ОК9, ПК1.1-ПК1.4.
---	---------------------------------

Контрольные вопросы

1. Какие виды работ осуществляются на предприятии по выявлению и анализу запросов потребителя и возможности их реализации?
2. Какие методы реализации запросов покупателей применяет предприятие?
3. Как рассчитывается стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя?
4. Как предприятие осуществляет взаимодействие с туроператором по реализации турпродукта?
5. Какие методы продвижения турпродукта применяются на предприятии?
6. Каковы особенности системы продвижения турпродукта организации на предприятии?
7. Какие виды рекламы использует в своей деятельности предприятие?
8. Какие инструменты ПР применяет предприятие?

9. Какие виды скидок предлагаются предприятием?
10. Как осуществляется процесс личной продажи на предприятии?
11. Как осуществляется информирование потребителя о туристских продуктах, предлагаемых предприятием.

Практические задания

1. Составьте анкету для изучения спроса покупателей на турпродукты турфирмы.
2. Составьте анкету для изучения спроса покупателей на новый турпродукт в области конкретного вида туризма, предлагаемый турфирмой.
3. Соберите информацию об особенностях туристских дестинаций: Тобольск и Тюменская область.
4. Проведите анализ туристского рынка Тобольска и Тюменской области, предложения туроператоров.
5. Рассчитайте стоимость нового турпродукта в области конкретного вида туризма, предлагаемого турфирмой.
6. Разработайте рекламу турпродукта, предлагаемого турфирмой.
7. Назовите основные инструменты ПР, которые наиболее подходят для данного предприятия и их характеристики.
8. Предложите собственную систему стимулирования сбыта для предприятия.
9. Составьте перечень туристских выставок, в работе которых необходимо участвовать предприятию.
10. Выделите инструменты продвижения, используемые на рынке индивидуальных потребителей и на рынке корпоративных потребителей, которые может использовать турфирма.

Раздел 4. Выполнение работ по оформлению турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), оказанию визовой поддержки потребителю, оформлению документов строгой отчетности турфирмы.	ПО1-ПО5 ОК1 –ОК9, ПК1.5-ПК1.7.
--	--------------------------------

Контрольные вопросы

1. Как осуществляется бронирование турпродукта с использованием современной офисной техники?
2. Как оформляется турпутевка?
3. Как оформляется ваучер?
4. Как оформляется страховой полис?
5. Как оформляется договор о реализации турпродукта?
6. Как оформляется агентский договор?
7. В какие страны осуществляется режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации?
8. Как осуществляется въезд граждан РФ в страны Шенгенского соглашения?
9. Как осуществляется визовая поддержка потребителя?
10. Как осуществляется доставка документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран, туроператору?
11. Какие правила оформления, хранения и учета документов строгой отчетности существуют на предприятии?

12. Как осуществляется оплата туристской путевки?

Практические задания

1. Заполните турпутевку.
2. Заполните туристский ваучер.
3. Заполните договор о реализации турпродукта.
4. Заполните приложения к договору о реализации турпродукта.
5. Заполните агентский договор между туроператором и турагентом.
6. Опишите процедуру бронирования тура поэтапно.
7. Выделите наиболее эффективные формы расчетов с клиентом за турпродукт и их преимущества.

Раздел 5. Итоговая конференция по практике. Подготовка и оформление отчетной документации.	ПО1-ПО5, ОК1- ОК9, ПК1.1-ПК1.7.
--	---------------------------------

Контрольные вопросы

1. Соблюдены ли при подготовке отчета по практике требования к структуре и объему?
2. Соответствует ли содержание отчета его плану?
3. Выполнены ли требования по оформлению отчета по практике?
4. Соответствуют ли выводы, сделанные в заключении основному содержанию отчета?
5. Присутствуют ли в отчете приложения с документами, характеризующими организацию турагентской деятельности предприятия?

Практические задания

1. Подготовить в малых группах презентации по теме «Состояние и проблемы организации турагентской деятельности в г. Тобольске и выступить на итоговой конференции по практике (на основе информации о деятельности предприятий – баз практики).
2. Выявить пути решения проблем организации турагентской деятельности конкретных предприятий сферы сервиса и туризма г. Тобольска

Промежуточная аттестация в 3 семестре (зачет)	ПО1-ПО5 ОК1- ОК9, ПК1.1-ПК1.7.
--	--------------------------------

Контрольные вопросы (3 семестр)

1. Турагентская деятельность в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
2. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
3. Государственные стандарты РФ о деятельности турагентств.
4. Понятие, функции и виды турагентств.

5. Выбор турагентом туроператора.
6. Формы взаимодействия турагентов и туроператоров.
7. Изучение запросов потребителей туристских услуг.
8. Варианты ценообразования в турагентской деятельности. Расчет стоимости тура.
9. Понятие и виды рекламы. Средства рекламы.
10. Нерекламные методы продвижения турагентских услуг.
11. Особенности личной продажи туристского продукта.
12. Особенности продажи по телефону.
13. Формирование лояльности клиентов турфирмы.
14. Понятие и виды информации в сфере туризма.
15. Обеспечение туриста информацией о турпродукте.
16. Использование туристской информации турагентами.
17. Договор о реализации турпродукта.
18. Туристская путевка.
19. Документы, выдаваемые туристу для совершения путешествия.
20. Использование в турагентской деятельности информационных ресурсов Интернет.
21. Понятие и виды виз.
22. Порядок выдачи виз в РФ.
23. Правила доставки туроператору пакета документов туриста.
24. Правила изготовления, использования и хранения бланков строгой отчетности.
25. Организация оплаты при реализации турпродукта конечному потребителю.
26. Организация расчетов за турпродукт между турагентом и туроператором.
27. Бронирование туруслуг.
28. Использование норм делового этикета и методов эффективного общения при взаимодействии турагента с потребителями и туроператорами.

Структура отчета по производственной практике

Титульный лист

Содержание

Введение

1. Общая характеристика предприятия.
2. Документация предприятия.
3. Особенности туристских дестинаций: Тобольск и Тюменская область.
4. Анализ туристского рынка Тобольска и Тюменской области.
5. Продвижение и продажи турпродукта.
6. Разработка анкеты для изучения потребителей и их спроса.

Заключение.

Список литературы.

Приложение.

Требования к отчету по производственной практике:

1. Объем отчета - не менее 20 листов.
2. Оформление - по требованиям, предъявляемым к печатным работам студентов. Текст отпечатан на компьютере в программе Microsoft Word. Шрифт - Обычный, Times New Roman. Размер шрифта – 14, межстрочный интервал полуторный. Размер полей: нижнее и верхнее - по 2 см, с левой стороны - 3 см, с правой - 1 см. Абзацный отступ – 1,25 см. Текст должен быть выровнен по ширине.
3. Список литературы должен содержать не менее 5 источников.

4. Все разделы практики должны содержать информацию о предприятии, являющемся базой практики.
5. Наличие приложений, касающихся организации турагентской деятельности предприятия, являющегося базой практики.
6. Отчет по практике должен быть подписан руководителями практики.
7. Наличие дневника практики, аттестационного листа по практике и характеристики практиканта, подписанных руководителем практики от предприятия, заверенных печатью предприятия.

Зачет по практике ставится по итогам выступления на заключительной конференции по практике, проверки сданных студентами отчетов и выполнения всех работ и заданий в ходе практики.

Оценивание результатов прохождения практики осуществляется следующим образом. Зачтено ставится, если обучающимся все виды работ, задания выполнены в полном объеме или с некоторыми недочетами, все умения освоены полностью или в основном, отчет по практике выполнен полностью в соответствии с заданием или с небольшими замечаниями, все вопросы раскрыты полно или более кратко, отчет выполнен в соответствии с требованиями; необходимые ПК, ОК продемонстрированы; предоставлены все документы по производственной практике; дана положительная характеристика студента руководителем предприятия, являющегося базой практики.

Не зачтено ставится, если обучающимся не выполнено полученное задание, не продемонстрирован практический опыт освоения содержания практики; отчет по практике не выполнен или выполнен на низком уровне, допущены значительные ошибки, отчет не соответствует заданию; необходимые ПК, ОК не продемонстрированы или их уровень низкий, не соответствует минимально необходимому; не предоставлены все документы по производственной практике; дана отрицательная характеристика студента руководителем предприятия, являющегося базой практики.

Приложение 1.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им.Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета
Отделение среднего профессионального образования

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики
ПП 01.01 «Организация турагентской деятельности»

Студентом _____ курса _____ формы обучения

Специальность _____

(Ф.И.О.)

Наименование предприятия _____

Сроки прохождения практики _____

Рекомендуемая оценка _____

Руководитель практики
от принимающей организации

Руководитель практики

(подпись)

(подпись)

Тобольск, 2020

Приложение 2.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О.

Обучающийся 2 курса специальности 43.02.10 Туризм успешно прошел производственную практику ПП 01.01. Организация турагентской деятельности в объеме 72 ч. с « » 2020 г. по « » 2020 г. в

(указать базу практики, наименование организации, юридический адрес)

Виды и качество выполнения работ

Виды и объем работ, выполненных обучающимися во время производственной практики	Качество выполнения работ в соответствии с практическими заданиями и (или) требованиями организации (базы практики)

« ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О., должность руководителя практики от организации

М.П.

Ф.И.О., должность руководителя практики от учебного заведения

Приложение 3.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им.Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета
Отделение среднего профессионального образования

ДНЕВНИК
прохождения производственной практики
ПП 01.01 Организация турагентской деятельности

Ф.И.О. Студента _____
Специальность «Туризм», курс 2

Руководитель практики от учебного учреждения _____

Место практики _____
(адрес, контактные телефоны)

Руководитель практики от принимающей организации

(Ф.И.О., контактный телефон)

Срок прохождения практики _____

Тобольск, 2020

Продолжение приложения 3.

Дата	Содержание выполненной работы	Отметка о выполнении руководителя от принимающей организации

Руководитель предприятия: _____
(подпись)

Дата «__» _____ 2020 г.

