

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00
471086fad29a3b30e244e728abc3661ab35e9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
Факультет физической культуры, естествознания и природопользования

УТВЕРЖДАЮ
Декан
В. А. Рябов
«13» ноября 2025 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ
ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

ПДП. Производственная практика (преддипломная)

по специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность программы
Внутренний и въездной туризм и гостеприимство

Форма обучения
очная

Новокузнецк, 2025

Фонд оценочных материалов производственной практики (преддипломной) рассмотрен:

на заседании кафедры геоэкологии и географии
22 октября 2025 г. протокол № 3 Зав. кафедрой Удодов Ю.В.

на заседании методической комиссии факультета физической культуры, естествознания и природопользования
29 октября 2025 г. протокол № 2 Председатель МК Егорова Н.Т.

Эксперты от работодателя:

Общество с ограниченной ответственностью «Краун-тур», г. Новокузнецк
Директор А.Н. Баловнев

Общество с ограниченной ответственностью «Кларус» г. Новосибирск
Генеральный менеджер «Апарт-Отеля RAMADA Novosibirsk» Э.В. Макарук

Фонд оценочных материалов производственной практики (преддипломной) утвержден:

Ученым советом факультета физической культуры, естествознания и природопользования
(протокол Ученого совета факультета № 4 от 13.11.2025 г.)

Год начала подготовки по учебному плану: 2026.

Оглавление

1 Общие положения	4
Раздел 1 Фонды оценочных материалов для текущего контроля по преддипломной практике.....	6
Раздел 2 Фонды оценочных материалов для промежуточного контроля по преддипломной практике.....	155

Общие положения

Производственная практика (преддипломная) является обязательным компонентом в структуре подготовки по основной профессиональной образовательной программе по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (далее – ОПОП). Преддипломная практика проводится после завершения программы теоретического и практического обучения и выступает подготовительным этапом к разработке дипломного проекта (работы) – выпускной квалификационной работы обучающегося (далее – ВКР).

Цель преддипломной практики заключается в закреплении и отработке у обучающегося профессиональных компетенций с последующим применением в профессиональной сфере в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (далее – ФГОС СПО), проверке готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также в подготовке к выполнению ВКР в профильных организациях.

Задачи преддипломной практики:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний, полученных обучающимися при изучении специальных профессиональных модулей;
- практическое развитие профессиональных навыков и компетенций будущих специалистов по туризму и гостеприимству;
- приобретение опыта решения практических задач, требующих применение профессиональных знаний и умений;
- сбор, обобщение и анализ полученных в ходе практики материалов для подготовки отчета по практике и использование результатов при написании выпускных квалификационных проектов (работ);
- выявление степени профессиональной подготовленности обучающегося и его готовности к самостоятельной профессиональной деятельности.

В ходе преддипломной практики реализуются профессиональные компетенции обязательного и выборного видов профессиональной деятельности, в том числе:

Вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства (обязательный).

ПК 1.1 Способность выявлять мотивацию граждан, обратившихся за услугой в сфере занятости населения;

ПК 1.2 Способность определять перечень необходимых гражданам услуг в сфере занятости населения с учетом их интересов, потребностей и возможностей, а также социально-экономической ситуации, сложившейся на рынке труда;

ПК 1.3 Способность проводить мероприятия по информированию и консультированию граждан по вопросам трудоустройства;

ПК 1.4 Способность применять в работе информационно-коммуникационные технологии, программные продукты, работать с базами данных и государственными информационными ресурсами;

Вид деятельности: Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору).

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

Вид деятельности: Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору).

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа.

Вид деятельности: Предоставление гостиничных услуг (по выбору).

ПК 3.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 3.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 3.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 3.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

Вид деятельности: Предоставление экскурсионных услуг (по выбору).

ПК 4.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.

ПК 4.2 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

Раздел 1 Фонды оценочных материалов для текущего контроля по преддипломной практике

Фонд оценочных материалов практики «ПДП. Производственная практика (преддипломная)» (ФОМ) содержит контрольные задания закрытого и открытого типов (таблица 1) для формирования 2-х тестов, предъявляемых студентам учебной группы для диагностического тестирования для текущего контроля освоения содержания преддипломной практики.

Таблица 1 – Структура ФОМ преддипломной практики и минимальное количество заданий по типам и видам

<i>Типы и виды заданий ФОМ по преддипломной практике</i>	<i>Минимальное количество заданий в ФОМ</i>
Задания закрытого типа:	20
1) задания с выбором одного или нескольких ответов;	
2) задания на сопоставление;	
3) задания на установление правильной последовательности.	
Задания открытого типа:	20
1) задания на дополнение;	10
2) задания с развернутым ответом.	10
ИТОГО ЗАДАНИЙ	40

Максимальное количество баллов, которое можно получить за выполнение теста – 20 баллов. Оценка, которую может получить студент в зависимости от количества баллов, набранных за выполнение всех заданий теста, в отношении к максимальному возможному, представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Шкала оценивания уровня освоения преддипломной практики

Сумма набранных баллов	Уровни освоения	Дифференцированный зачет		Зачет
		Оценка	Буквенный эквивалент	Буквенный эквивалент
17,2- 20	Продвинутый	5	отлично	Зачтено
13,2- 17,1	Повышенный	4	хорошо	
10 – 13,1	Пороговый	3	удовлетворительно	
0 – 9,9	Первый	2	неудовлетворительно	Не зачтено

ФОМ для текущей аттестации в ходе преддипломной практики.

Таблица 3 – Диагностические задания по преддипломной практике

Диагностические задания	Количество заданий
	Ключи к заданиям (эталонные ответы), критерии оценки
ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА	20 (количество в разделе)
Задания с выбором одного или нескольких ответов	10 (количество в разделе)
<p>Задание 1. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Что входит в обязанности визово - паспортной службы туроператора? 1) бронирование отелей и авиабилетов 2) подготовка и подача документов на визы, контроль сроков действия паспортов 3) организация трансферов и экскурсий 4) ведение бухгалтерского учёта</p>	<p><i>Эталонный ответ – 2</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 2. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Ключевой документ, подтверждающий заключение договора между туристом и туроператором: 1) ваучер на проживание; 2) туристическая путёвка (договор-путёвка); 3) страховой полис; 4) авиабилет.</p>	<p><i>Эталонный ответ – 2</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 3. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Технология, используемая для централизованного управления бронированиями, тарифами и доступностью номеров в гостиницах: 1) CRM система; 2) система управления гостиницей (PMS - Property Management System); 3) система онлайн бронирования авиабилетов; 4) система электронного документооборота.</p>	<p><i>Эталонный ответ – 2</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 4. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Ответственный в турагентстве за консультирование клиентов, подбор туров и оформление документов: 1) менеджер по маркетингу; 2) бухгалтер; 3) менеджер по продажам туров; 4) системный администратор.</p>	<p><i>Эталонный ответ – 3</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 5. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Туристический ваучер – это: 1) документ, подтверждающий факт оплаты услуг; 2) документ, оформляющий взаимоотношения</p>	<p><i>Эталонный ответ – 2</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>

<p>туриста с обслуживающей его фирмой; 3) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии; 4) документ, на основании которого выдается виза.</p>	
<p>Задание 6. <i>Прочитайте текст и выберите все правильные ответы</i> Документ регламентирующий минимальные требования к качеству гостиничных услуг в РФ: 1) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»; 2) Постановление Правительства РФ о классификации гостиниц; 3) ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»; 4) Трудовой кодекс РФ.</p>	<p><i>Эталонный ответ – 3</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б</p>
<p>Задание 7. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Служба гостиницы отвечающая за встречу и сопровождение гостей до номера: 1) служба приёма и размещения (Front Office); 2) служба housekeeping; 3) служба безопасности; 4) служба питания и напитков.</p>	<p><i>Эталонный ответ – 1</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 8. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Что такое «overbooking» в гостиничной практике: 1) превышение лимита гостей в одном номере; 2) продажа большего числа номеров, чем есть в наличии; 3) задержка выезда гостя сверх оплаченного срока; 4) ошибка в расчёте стоимости проживания.</p>	<p><i>Эталонный ответ – 2</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 9. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> Согласно одной из классификаций, эти экскурсии выделяют по целевому назначению: 1) обзорные, тематические, учебные; 2) городские, загородные, музейные; 3) пешеходные, транспортные, комбинированные; 4) для взрослых, для детей, для иностранных туристов.</p>	<p><i>Эталонный ответ – 1</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 10. <i>Прочитайте текст, выберите правильный ответ</i> «Портфель экскурсовода» включает: 1) только документы и деньги;</p>	<p><i>Эталонный ответ – 2</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б.</p>

2) набор наглядных материалов (фотографии, карты, копии документов); 3) аптечка и средства связи; 4) личные вещи экскурсовода.	правильный ответ – 1 б.										
Задания на сопоставление	8 (количество в разделе)										
Задание 11. <i>Прочитайте текст и установите соответствие</i> Сопоставьте элемент структуры экскурсии с его содержанием:	<i>Эталонный ответ – 1А2Б3В.</i> <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. 3 правильных ответа – 1 б. 2 правильных ответа – 0,75 б. 1 правильных ответа – 0,5 б.										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Элемент структуры</th> <th>Содержание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Вводная часть</td> <td>А. Перечисление основных объектов, краткий план</td> </tr> <tr> <td>2. Основная часть</td> <td>Б. Детальное раскрытие темы, показ объектов</td> </tr> <tr> <td>3. Заключительная часть</td> <td>В. Итоги, ответы на вопросы, рекомендации</td> </tr> </tbody> </table>	Элемент структуры	Содержание	1. Вводная часть	А. Перечисление основных объектов, краткий план	2. Основная часть	Б. Детальное раскрытие темы, показ объектов	3. Заключительная часть	В. Итоги, ответы на вопросы, рекомендации			
Элемент структуры	Содержание										
1. Вводная часть	А. Перечисление основных объектов, краткий план										
2. Основная часть	Б. Детальное раскрытие темы, показ объектов										
3. Заключительная часть	В. Итоги, ответы на вопросы, рекомендации										
Задание 12. <i>Прочитайте текст и установите соответствие</i> Сопоставьте документ с его назначением:	<i>Эталонный ответ – 1А2Б3В</i> <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. 3 правильных ответа – 1 б. 2 правильных ответа – 0,75 б. 1 правильных ответа – 0,5 б.										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Документ</th> <th>Назначение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Технологическая карта экскурсии</td> <td>А. Регламентирует маршрут, время, методические указания</td> </tr> <tr> <td>2. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»</td> <td>Б. Определяет требования к квалификации и трудовым функциям</td> </tr> <tr> <td>3. ГОСТ Р 50681-2010</td> <td>В. Устанавливает общие требования к проектированию туристских услуг</td> </tr> </tbody> </table>	Документ	Назначение	1. Технологическая карта экскурсии	А. Регламентирует маршрут, время, методические указания	2. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»	Б. Определяет требования к квалификации и трудовым функциям	3. ГОСТ Р 50681-2010	В. Устанавливает общие требования к проектированию туристских услуг			
Документ	Назначение										
1. Технологическая карта экскурсии	А. Регламентирует маршрут, время, методические указания										
2. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»	Б. Определяет требования к квалификации и трудовым функциям										
3. ГОСТ Р 50681-2010	В. Устанавливает общие требования к проектированию туристских услуг										
Задание 13. <i>Прочитайте текст и установите соответствие</i> Установите соответствие между элементами структуры экскурсии и их функциональным назначением	<i>Эталонный ответ – А3Б4В2Г1.</i> <i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. 4 правильных ответа – 1 б. 3 правильных ответа – 0,75 б. 2 правильных ответа – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б.										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Элемент структуры</th> <th>Расшифровка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А Вводная часть</td> <td>1 Демонстрация наглядных материалов для иллюстрации рассказа</td> </tr> <tr> <td>Б Основная часть</td> <td>2 Подведение итогов, ответы на вопросы, информация о других экскурсиях</td> </tr> <tr> <td>В Заключительная часть</td> <td>3 Знакомство с группой, объявление темы, маршрута и правил безопасности</td> </tr> <tr> <td>Г «Портфель экскурсовода»</td> <td>4 Последовательное раскрытие темы через показ и рассказ у объектов</td> </tr> </tbody> </table>	Элемент структуры	Расшифровка	А Вводная часть	1 Демонстрация наглядных материалов для иллюстрации рассказа	Б Основная часть	2 Подведение итогов, ответы на вопросы, информация о других экскурсиях	В Заключительная часть	3 Знакомство с группой, объявление темы, маршрута и правил безопасности	Г «Портфель экскурсовода»	4 Последовательное раскрытие темы через показ и рассказ у объектов	
Элемент структуры	Расшифровка										
А Вводная часть	1 Демонстрация наглядных материалов для иллюстрации рассказа										
Б Основная часть	2 Подведение итогов, ответы на вопросы, информация о других экскурсиях										
В Заключительная часть	3 Знакомство с группой, объявление темы, маршрута и правил безопасности										
Г «Портфель экскурсовода»	4 Последовательное раскрытие темы через показ и рассказ у объектов										

<p>Задание 14. Прочитайте текст и установите соответствие Между стандартом обслуживания в гостинице и его сутью:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Стандарт</th> <th colspan="2">Суть</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Время ответа на звонок - до 3 гудков</td> <td>1</td> <td>Скорость реакции на запрос гостя</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Время оформления заезда - до 5 мин</td> <td>2</td> <td>Оперативность заселения</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Время доставки багажа в номер - до 10 мин</td> <td>3</td> <td>Своевременность сервиса</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Время уборки номера - до 30 мин</td> <td>4</td> <td>Качество поддержания чистоты</td> </tr> </tbody> </table>	Стандарт		Суть		А	Время ответа на звонок - до 3 гудков	1	Скорость реакции на запрос гостя	Б	Время оформления заезда - до 5 мин	2	Оперативность заселения	В	Время доставки багажа в номер - до 10 мин	3	Своевременность сервиса	Г	Время уборки номера - до 30 мин	4	Качество поддержания чистоты	<p><i>Эталонный ответ – А1Б2В3Г4</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. 4 правильных ответа – 1 б. 3 правильных ответа – 0,75 б. 2 правильный ответ – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б.</p>
Стандарт		Суть																			
А	Время ответа на звонок - до 3 гудков	1	Скорость реакции на запрос гостя																		
Б	Время оформления заезда - до 5 мин	2	Оперативность заселения																		
В	Время доставки багажа в номер - до 10 мин	3	Своевременность сервиса																		
Г	Время уборки номера - до 30 мин	4	Качество поддержания чистоты																		
<p>Задание 15. Прочитайте текст и установите соответствие Между категорией номеров и их характеристикой:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Категория номера</th> <th colspan="2">Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Standard</td> <td>1</td> <td>Просторный номер с гостиной зоной и спальней</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Superior</td> <td>2</td> <td>Номер повышенной комфортности с улучшенным дизайном</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Deluxe</td> <td>3</td> <td>Базовый номер с минимальным набором удобств</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Suite</td> <td>4</td> <td>Номер с увеличенной площадью и панорамными окнами</td> </tr> </tbody> </table>	Категория номера		Характеристика		А	Standard	1	Просторный номер с гостиной зоной и спальней	Б	Superior	2	Номер повышенной комфортности с улучшенным дизайном	В	Deluxe	3	Базовый номер с минимальным набором удобств	Г	Suite	4	Номер с увеличенной площадью и панорамными окнами	<p><i>Эталонный ответ – А3Б2В4Г1</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. 4 правильных ответа – 1 б. 3 правильных ответа – 0,75 б. 2 правильный ответ – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б.</p>
Категория номера		Характеристика																			
А	Standard	1	Просторный номер с гостиной зоной и спальней																		
Б	Superior	2	Номер повышенной комфортности с улучшенным дизайном																		
В	Deluxe	3	Базовый номер с минимальным набором удобств																		
Г	Suite	4	Номер с увеличенной площадью и панорамными окнами																		
<p>Задание 16. Прочитайте текст и установите соответствие Установите соответствие между понятием и его определением</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Методы</th> <th colspan="2">Описание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Туроператорская деятельность</td> <td>1</td> <td>Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии (разрешения)</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Туроператор</td> <td>2</td> <td>Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туроператором</td> </tr> </tbody> </table>	Методы		Описание		А	Туроператорская деятельность	1	Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии (разрешения)	Б	Туроператор	2	Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туроператором	<p><i>Эталонный ответ – А1Б3В2Г4</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. 4 правильных ответа – 1 б. 3 правильных ответа – 0,75 б. 2 правильных ответа – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б.</p>								
Методы		Описание																			
А	Туроператорская деятельность	1	Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии (разрешения)																		
Б	Туроператор	2	Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туроператором																		

В	Турагентская деятельность	3	Юридическое лицо, которое формирует и реализует туристский продукт																			
Г	Турагент	4	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, реализующий сформированный туроператором продукт																			
<p>Задание 17. <i>Прочитайте текст и установите соответствие</i> Установите соответствие между отделами туроператора с их функциями:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Отдел</th> <th>Функция</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Международный отдел</td> <td>1</td> <td>Консультирование клиентов и продажа туров</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Визово-паспортная служба</td> <td>2</td> <td>Работа с зарубежными партнёрами, формирование турпакетов</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Отдел оперативного управления</td> <td>3</td> <td>Оформление документов для виз</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Отдел продаж</td> <td>4</td> <td>Контроль исполнения туров, решение экстренных ситуаций</td> </tr> </tbody> </table>				Отдел	Функция	А	Международный отдел	1	Консультирование клиентов и продажа туров	Б	Визово-паспортная служба	2	Работа с зарубежными партнёрами, формирование турпакетов	В	Отдел оперативного управления	3	Оформление документов для виз	Г	Отдел продаж	4	Контроль исполнения туров, решение экстренных ситуаций	<p><i>Эталонный ответ – А4Б1В2Г3</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. 4 правильных ответа – 1 б. 3 правильных ответа – 0,75 б. 2 правильных ответа – 0,5 б. 1 правильный ответ – 0,25 б.</p>
Отдел	Функция																					
А	Международный отдел	1	Консультирование клиентов и продажа туров																			
Б	Визово-паспортная служба	2	Работа с зарубежными партнёрами, формирование турпакетов																			
В	Отдел оперативного управления	3	Оформление документов для виз																			
Г	Отдел продаж	4	Контроль исполнения туров, решение экстренных ситуаций																			
Задания на установление правильной последовательности				3 (количество в разделе)																		
<p>Задание 18. <i>Прочитайте текст и установите последовательность</i> Установите правильную последовательность этапов заселения гостя в гостиницу (от первого к последнему):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) предъявление паспорта и заполнение регистрационной карты; 2) выдача ключа от номера и информационных материалов; 3) бронирование номера; 4) оплата проживания и сопутствующих услуг; 5) встреча гостя на входе и сопровождение до стойки приёма. 				<p><i>Эталонный ответ – 35142</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б.</p>																		
<p>Задание 19. <i>Прочитайте текст и установите последовательность</i> Установите правильную последовательность формирования выездного турпакета (от начала к завершению):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) расчёт итоговой стоимости и формирование 				<p><i>Эталонный ответ – 34215</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б.</p>																		

<p>прайс листа;</p> <p>2) заключение договоров с иностранными партнёрами (отели, перевозчики);</p> <p>3) анализ спроса и выбор направления;</p> <p>4) разработка программы тура и маршрута;</p> <p>5) размещение тура в системах бронирования.</p>	
<p>Задание 20. <i>Прочитайте текст и установите последовательность</i> Установите порядок действий на экскурсии при возникновении чрезвычайной ситуации (пожар, угроза безопасности):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Немедленно прекратить экскурсию; 2) Эвакуировать группу по заранее определённым путям; 3) Сообщить о происшествии в экстренные службы и администрацию объекта; 4) Убедиться, что все участники в безопасности. 5) Оказать первую помощь при необходимости. 	<p><i>Эталонный ответ – 12345</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверная последовательность – 0 б. верная последовательность – 1 б.</p>
ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА	20 (количество в разделе)
Задания на дополнение	10 (количество в разделе)
<p>Задание 21. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Главный принцип любой экскурсии, - это _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ – сочетание рассказа и показа</i> <i>(любое количество строчных и прописных букв будет верным)</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. верный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 22. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Документ, регламентирующий содержание, структуру и порядок проведения экскурсии, включая перечень объектов показа и тексты выступлений экскурсовода, - это _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ – методическая разработка экскурсии</i> <i>(любое количество строчных и прописных букв будет верным)</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 23. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Способность экскурсовода удерживать внимание группы, управлять её эмоциями и создавать атмосферу вовлечённости, – это _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ – экскурсионное мастерство / артистизм экскурсовода</i> <i>(любое количество строчных и прописных букв будет верным)</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 24. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Краткий информационный справочник по туру, стране или отелю, который турагент использует в работе, называется: _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ - каталог</i> <i>(любое количество строчных и прописных букв будет верным)</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б.</p>

	правильный ответ – 1 б.
<p>Задание 25. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Документ строгой отчётности, подтверждающий факт оплаты туристского продукта, - это туристская _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ – путёвка (любое количество строчных и прописных букв будет верным)</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. верный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 26. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Готовность клиента повторно обратиться в компанию и рекомендовать её другим - это клиентская _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ – лояльность (любое количество строчных и прописных букв будет верным)</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 27. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Форма обслуживания в ресторане, при которой гости самостоятельно выбирают блюда с общего стола, называется - «_____ стол»</p>	<p><i>Эталонный ответ – шведский (любое количество строчных и прописных букв будет верным)</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. верный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 28. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Система классификации гостиниц по уровню комфорта, широко распространенная в мире, использует символ _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ - звезда (любое количество строчных и прописных букв будет верным)</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 29. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Этап, на котором ассистент экскурсовода проверяет исправность радиогидов и микрофонов, это _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ - техническая подготовка (любое количество строчных и прописных букв будет верным)</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. правильный ответ – 1 б.</p>
<p>Задание 30. <i>Прочитайте текст и дополните ответ</i> Обязательное действие ассистента перед началом движения группы, это проведение _____ по безопасности.</p>	<p><i>Эталонный ответ – инструктажа (любое количество строчных и прописных букв будет верным)</i></p> <p><i>Критерии оценки</i> неверный ответ – 0 б. верный ответ – 1 б.</p>
Задания с развернутым ответом	10 (количество в разделе)
<p>Задание 31. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Назовите три главные обязанности ассистента при подготовке к</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> - проверка техники, - помощь в подготовке материалов, - инструктаж по безопасности <i>Допускаются иные формулировки,</i></p>

<p>экскурсии:_____.</p>	<p><i>не искажающие смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 3 правильных ответа – 1 б. 2 правильных ответа – 0,6 б. 1 правильный ответ – 0,3 б. Неверный ответ – 0 б.</p>
<p>Задание 32. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Назовите три особенности организации экскурсий в зимний период в Кемеровской области-Кузбассе:_____.</p>	<p><i>Эталонный ответ:</i> - необходим контроль за тёплой экипировкой туристов и временем пребывания на открытом воздухе; - маршруты корректируют с учётом снежного покрова и обледенения троп; - в программу включают тёплые помещения (музеи, кафе) для перерывов. <i>Допускаются иные формулировки, не искажающие смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 3 правильных ответа – 1 б. 2 правильных ответа – 0,6 б. 1 правильный ответ – 0,3 б. Неверный ответ – 0 б.</p>
<p>Задание 33. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Перечислите три этапа контроля исполнения тура на месте:_____.</p>	<p><i>Эталонный ответ:</i> - мониторинг программы; - решение проблем; - сбор обратной связи. <i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 3 правильных ответа – 1 б. 2 правильных ответа – 0,66 б. 1 правильный ответ – 0,33 б. Неверный ответ – 0 б.</p>
<p>Задание 34. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Клиент жалуется, что по прилету его никто не встретил с табличкой, и до отеля он добирался на такси за свой счет. 1. Ваши действия как менеджера турагентства? 2. Какой документ запросите у клиента для решения вопроса?</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> 1. Действия: извиниться, запросить у клиента квитанцию об оплате такси, связаться с туроператором / принимающей стороной для выяснения причины срыва и возмещения расходов. 2. Документ: чек или иной документ, подтверждающий оплату такси. <i>Допускаются иные формулировки, не искажающие смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 2 правильных ответа – 1 б.</p>

	1 правильный ответ – 0,5 б. Неверный ответ – 0 б.
<p>Задание 35. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Назовите три ключевых критерия отбора экскурсионных объектов: _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ:</i> - познавательность; - доступность - сохранность. <i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 3 правильных ответа – 1 б. 2 правильных ответа – 0,6 б. 1 правильный ответ – 0,3 б. Неверный ответ – 0 б.</p>
<p>Задание 36. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Кейс-задача: Вы ассистируете на пешеходной обзорной экскурсии по историческому центру города (длительность — 2 часа). Через 20 минут после начала пошёл сильный дождь, часть маршрута проходит по открытым пространствам без навесов. Группа из 12 человек, в том числе пожилые туристы. Вопрос: Какие 2 немедленных действия вы предпримете, чтобы обеспечить безопасность и комфорт группы, не нарушая содержания экскурсии?</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> 1. Предупрежу экскурсовода о ситуации и предложу временно перейти под ближайший навес/в помещение. Прослежу, чтобы все были в безопасности и не промокли. 2. Вместе с экскурсоводом скорректируем маршрут: заменим открытые участки на крытые переходы или сократим время на улице, сохранив ключевые объекты. <i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 2 правильных ответа – 1 б. 1 правильный ответ – 0,5 б. Неверный ответ – 0 б.</p>
<p>Задание 37. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Назовите два преимущества использования GDS (Global Distribution System) для турагентств: _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ:</i> - доступ к реальным местам и тарифам; - бронирование в режиме онлайн. <i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 2 правильных ответа – 1 б. 1 правильный ответ – 0,5 б. Неверный ответ – 0 б.</p>
<p>Задание 38. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Какие три действия включает первичное обследование экскурсионного объекта на месте: _____.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> 1. Осмотр территории и выявление точек наилучшего обзора. 2. Фиксация состояния объекта и возможных ограничений доступа. 3. Замер времени на осмотр и переходы между элементами маршрута. <i>Допускается иная формулировка,</i></p>

	<p><i>не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 3 правильных ответа – 1 б. 2 правильных ответа – 0,66 б. 1 правильный ответ – 0,33 б. Неверный ответ – 0 б.</p>
<p>Задание 39. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Кейс-задача: Группа школьников (12–13 лет) посещает краеведческий музей. Программа включает: рассказ об истории заселения края; показ археологических находок и старинных карт; интерактивное занятие «Как жили наши предки» с примеркой костюмов и работой с репликами орудий труда. Цель - познакомить школьников с прошлым региона через предметы и действия. Вопрос: К какому типу по содержанию относится эта экскурсия? Назовите тип и кратко обоснуйте.</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> 1. Учебная экскурсия. 2. Обоснование: ориентирована на школьную программу (история региона), включает интерактивные элементы для закрепления знаний. <i>Допускается иная формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 2 правильных ответа – 1 б. 1 правильный ответ – 0,5 б. Неверный ответ – 0 б.</p>
<p>Задание 40. <i>Прочитайте текст и запишите развернутый ответ</i> Кейс задача: Вам звонит клиент. Он хочет заказать экскурсию для группы из 15 школьников 12–14 лет на 2 часа с акцентом на историю города. В разговоре он уточняет: «У нас строгий бюджет - не больше 10 000 рублей на всех. Можно ли уложиться?» Вопрос: Какие первые три действия вы предпримете для обработки заказа?</p>	<p><i>Эталонный ответ</i> 1. Запишу ФИО клиента, контактный телефон и email для обратной связи. 2. Уточню дату и время желаемой экскурсии, а также особые требования (например, наличие сопровождающих, ограничения по здоровью). 3. Сопоставлю запрос с актуальными тарифами и программами: проверю, есть ли подходящий маршрут в рамках указанного бюджета. <i>Допускается любая формулировка, не искажающая смысл ответа</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i> 3 правильных ответа – 1 б. 2 правильных ответа – 0,66 б. 1 правильный ответ – 0,33 б. Неверный ответ – 0 б.</p>
ИТОГО:	40 заданий

Раздел 2 Фонды оценочных материалов для промежуточного контроля по преддипломной практике

По завершению преддипломной практики обучающийся представляет руководителю практики от вуза отчет по производственной практике. Защита отчета проводится на итоговой конференции, где проверяется качество выполненных заданий по практике.

Кроме того, формы и методы контроля и оценки результатов освоения преддипломной практики, позволяют проверить сформированность профессиональных

компетенций (таблица 4).

Таблица 4 – Профессиональные компетенции

Основные профессиональные компетенции	Основные показатели оценки результатов
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	<ul style="list-style-type: none"> - владеть программным обеспечением деятельности туристских организаций; - знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - владеть ассортиментом и характеристиками предлагаемых туристских услуг.
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	<ul style="list-style-type: none"> - консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); - осуществление приема заказов от туристов; - проверка наличия всех реквизитов заказа; - идентификация вида заказа; - направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; - корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа.	<ul style="list-style-type: none"> - координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.
ПК 3.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах; - приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов

	<p>или иных средств размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведение расчетов с гостями во время их нахождения и при отъезде из гостиничного комплекса или ином средстве размещения; - хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов; - приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; - приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
<p>ПК 3.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службпитания, приема и размещения, номерного фонда; - управления конфликтными ситуациями в департаментах, службах, отделах; - подготовка отчетов о своей работе за смену; - проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.
<p>ПК 3.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - гостиничный маркетинг и технологии продаж; - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов,

	<p>ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
<p>ПК 3.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; - проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; - координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.
<p>ПК 4.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; - получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; - формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; - координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; - контроля реализации заказов на экскурсионные услуги и ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги; - определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания; - формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов); - составления маршрута и текста экскурсии; - отбора информационных материалов и объектов для показа во время экскурсии, определение методических приемов проведения экскурсии; - объезда (обхода) маршрута экскурсии; - оформления экскурсионной документации.
<p>ПК 4.2 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; - организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; - организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями

	<p>здоровья;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания; - обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание; - информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями; - рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; - инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий; - предоставления путевой информации по маршруту экскурсии; - контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии; - осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии; - разработки и планирования маршрута (по видам туризма); - технической подготовки туристов перед прохождением маршрута.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Оценка по результатам освоения преддипломной практики выносится на основе количественных и качественных показателей, выполненных студентом заданий, представленной им отчётной документации, оценки результатов прохождения практики на основе оценки сформированности компетенций, предусмотренных программой, руководителем практики от профильной организации, заключения о результатах практики руководителем практики от ВУЗа.

— «Отлично» выставляется за практику при условии, что отчет содержит грамотно изложенную информацию о месте прохождения преддипломной практики: изученной документации, выполненная исследовательская работа характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями; при выполнении работы использованы современные методы исследований в области туризма и гостеприимства; отчет имеет положительный отзыв внешнего руководителя; при защите отчета студент свободно оперирует данными, аргументировано отвечает на поставленные вопросы.

— «Хорошо» выставляется за практику, при условии, что студент осознанно оперирует информацией об организации, исследовательская работа характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями; но в методологии исследовательской части содержатся некоторые неточности; отзыв внешнего руководителя практики – положительный; при защите отчета студент показывает знания вопросов преддипломной практики, оперирует данными исследования, но допускает некоторые неточности, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

— «Удовлетворительно» выставляется за преддипломную практику, при условии, что отчет отличается поверхностным анализом, содержит неточности, в исследовании просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения; в отзыве внешнего руководителя имеются замечания по содержанию работы во время преддипломной практики и при подготовке отчета; при защите отчета студент проявляет неуверенность, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

Составитель: Егорова Н.Т., доцент кафедры ГГ