

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.05.2022
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ.
А.А. КАДЫРОВА»**

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**профессионального модуля «ПМ.01 Организация и контроль текущей
деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

по специальности среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

среднее общее образование, основное общее образование

Очная форма обучения

Грозный, 2026

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с рабочей программой учебной практики профессионального модуля «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для оценки результатов освоения программы учебной практики профессионального модуля «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. ФОС включает материалы для текущего контроля выполнения индивидуальных заданий по практике и промежуточной аттестации (защиты отчёта по практике).

1.2. Результаты освоения, подлежащие проверке

Общие компетенции:

Код	Наименование
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять

	знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции:

Код	Наименование
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.

1.3. Формы промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной практике проводится в форме дифференцированного зачёта на основании отчёта обучающегося, дневника практики и аттестационного листа.

Всего на освоение программы учебной практики модуля отводится 216 академических часов.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль в период прохождения учебной практики осуществляется руководителем практики в форме наблюдения за выполнением обучающимся индивидуальных заданий, соответствующих видам работ, предусмотренным программой практики.

Перечень индивидуальных заданий:

1. организация рабочего места; изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;

2. использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;
3. отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб; разработка плана целей деятельности служб;
4. осуществление делопроизводства и документооборота; составление деловых, организационных и распорядительных документов; создание отчетов;
5. организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;
6. составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;
7. работа с рекламациями, жалобами, претензиями в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;
8. подготовка к обслуживанию и приему клиентов; решение различных ситуаций при расчете с клиентами; владение техникой, с помощью которой осуществляется расчет.

Критерий оценки: задание выполнено самостоятельно, в полном объёме, с соблюдением технологии выполнения работ и в установленный срок.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация проводится в форме защиты отчёта по практике (собеседования) и предусматривает проверку теоретической подготовленности обучающегося и качества выполнения практических заданий.

3.1. Вопросы для собеседования по отчёту о практике

1. Раскройте законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации.
2. Раскройте основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.
3. Раскройте оказание первой помощи.
4. Раскройте цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг.
5. Раскройте программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.

3.2. Практические задания для дифференцированного зачёта

1. Продемонстрируйте умение владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).
2. Продемонстрируйте умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.
3. Продемонстрируйте умение владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
4. Продемонстрируйте умение владеть культурой межличностного общения.
5. Продемонстрируйте умение пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS-терминалами).
6. Продемонстрируйте умение проводить оформление счета для оплаты, предоставлять счет клиентам, принимать оплату в наличной и безналичной формах, оформлять возврат оформленных платежей.
7. Продемонстрируйте практический опыт производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.
8. Продемонстрируйте практический опыт осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.
9. Продемонстрируйте практический опыт использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

3.3. Показатели и критерии оценки отчёта по практике

Отлично — отчёт оформлен в полном соответствии с требованиями, все виды работ выполнены самостоятельно и в полном объёме, обучающийся свободно отвечает на вопросы по содержанию практики.

Хорошо — отчёт оформлен с незначительными замечаниями, виды работ выполнены в полном объёме, обучающийся допускает отдельные неточности при ответах на вопросы.

Удовлетворительно — отчёт оформлен с замечаниями, отдельные виды работ выполнены не в полном объёме, обучающийся испытывает затруднения при ответах на вопросы.

Неудовлетворительно — отчёт не соответствует требованиям, виды работ не выполнены или выполнены со значительными нарушениями технологии, обучающийся не может ответить на вопросы по содержанию практики.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты (компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий в процессе прохождения практики; оценка отчёта по практике и дневника практики.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий, при подготовке отчёта по практике, в ходе промежуточной аттестации.