Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 28.09.2023 15:00:22
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ
М.В. Мартыненко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по производственной практике (проектно-технологической)

Направление подготовки	**43.03.03 Гостиничное дело**	
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом	
Год начала обучения	2023	
Форма обучения	очная	заочная
Реализуется в семестре	8	9

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по производственной практике (проектно-технологической). Текущий контроль по данной практике – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.

2. ФОС является приложением к программе производственной практики (проектно-технологической) и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Разработчик: Казначеева Алена Александровна, доцент кафедры туризма и гостиничного дела, кандидат педагогических наук, доцент

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:
Огаркова И.В. зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:
Рыкун Г.Н.– доктор исторических наук, профессор кафедры туризма и гостиничного дела
Гарбузова Т.Г.– кандидат педагогических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:
Козлов Виктор Сергеевич - управляющий бутик-отелем ООО «АМК Montis Club»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по производственной практике (проектно-технологической)
28 марта 2022 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенции (ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: **УК -2 способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений**				
Результаты прохождения практики: *Индикатор:* **ИД-1 УК-2** формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач;	затрудняется сформулировать цель проекта и обозначить задачи, обеспечивающие ее достижение	способен сформулировать цель проекта, определить совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение	способен сформулировать цель проекта, определить совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; разбирается в действующих правовых нормах деятельности объектов профессиональной деятельности	успешно формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач, хорошо разбирается в действующих правовых нормах деятельности объектов профессиональной деятельности
ИД-2 УК-2 разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений;	затрудняется составить план действий для решения профессиональных задач по обозначенной проблеме	имеет поверхностное представление о плане действий для решения задач проекта	способен разработать план действий для решения профессиональных задач по обозначенной проблеме, выбрать оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений;	владеет навыками разработки плана действий для решения различных задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
ИД-3 УК-2 обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями сроками и затратами, исходя	не имеет представления о правовых нормах, действующих в сфере гостиничного бизнеса; не способен определять круг задач в рамках	с затруднениями применяет правовые нормы, обеспечивающие выполнение поставленной цели и выбирает оптимальные	на достаточно хорошем уровне знает условия выполнение проекта в соответствии с установленными целями сроками и	в совершенстве владеет навыками выполнения проекта в соответствии с установленными целями, сроками

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шестакова Татьяна Анатольевна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.	поставленной цели и выбирать оптимальные способы ее решения.	способы ее решения.	затратами, исходя из действующих правовых норм.	и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов в профессиональной деятельности.
Компетенция: **ПК-6 - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере**				
Результаты прохождения практики: *Индикатор:* **ИД-1 ПК-6** применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	имеет слабое представление об использовании современных технологий в процессе обслуживания потребителей гостиничных предприятий	способен обозначить современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы	умеет формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий, применять современные технологии оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, отвечающих требованиям безопасности	разбирается в технологических новациях в профессиональной сфере, уверенно применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности
ИД-2 ПК-6 разрабатывает предложения по совершенствованию материально-технической базы и инновационных технологий в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	затрудняется обозначить оптимальные решения по модернизации материально-технической базы гостиничного предприятия с учетом новейших технологий	имеет поверхностное представление о способах модернизации материально-технической базы гостиничного предприятия путем внедрения новейших технологий	владеет навыками обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя	умеет разрабатывать предложения по совершенствованию материально-технической базы и инновационных технологий в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья
Компетенция: **ПК-7 - способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов**				
Результаты прохождения	не умеет применять клиентоориентирован	имеет поверхностные	владеет методами оценки и	уверенно владеет

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B902265E7BA500000000043E
Владелец: Шабанова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

практики: *Индикатор:* **ИД-1 ПК-7** вводит данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	ные технологии с учетом запросов потребителей;	знания о методах выявления потребностей туристов и организации процесса оказания услуг в соответствии с действующим законодательством;	конкурентоспособности услуг, умеет провести анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;	навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги.
ИД-2 ПК-7 обрабатывает информацию о гостях с использованием специализированных программных комплексов	не имеет представления о теории организации обслуживания, особенностях формирования клиентурных отношений;	умеет классифицировать потребности туристов, определять мотивы поведения и факторы, влияющие на покупательское поведение;	на достаточно высоком уровне владеет приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;	уверенно владеет методами выявления потребностей клиентов, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.
Компетенция: **ПК-8 способен проектировать объекты профессиональной деятельности**				
Результаты прохождения практики: *Индикатор:* **ИД-1 ПК-8** определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Затрудняется определить цель и задачи проектирования в профессиональной деятельности	способен определить цель и задачи проектирования в профессиональной деятельности	умеет находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса	умеет разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса, владеет способностью оценивать эффективность реализации проектов.
ИД-2 ПК-8 осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	затрудняется обозначить этапы проектирования объектов профессиональной деятельности	имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями	имеет полное представление о процессе проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	на высоком уровне владеет методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе; - владеет навыками преодоления сопротивления коллектива внедрению изменений; способностью оценивать эффективность

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

				реализации проектов.

2. Оценочные средства по учебной ознакомительной практике

2.1. Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике

Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике (базовый уровень)

Формируемые компетенции, индикаторы		**Формулировка задания**	
Код компетенции	**Формулировка**		
УК- 2	способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Задание 1	Изучить законодательство Российской Федерации в сфере предоставления гостиничных услуг
ПК-6	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере	Задание 2	Проанализировать технологии обслуживания, применяемые в деятельности гостиничного предприятия
ПК-7	способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов		
ПК-8	способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Задание 3	Изучить деятельность и технологическую документацию подразделения предприятия, на котором непосредственно проходила практика

Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике (базовый уровень)

Формируемые компетенции, индикаторы		**Формулировка задания**	
Код компетенции	**Формулировка**		
УК- 2	способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Задание 1	Составить портфолио на тему «Нормативно-правовые документы, направленные на обеспечение гражданам права на полноценный гостиничный сервис».
ПК-6	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере	Задание 2	Изучить инновационные решения в гостиничных номерах
ПК-7	способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов		

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B9[illegible]
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ПК-8	способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Задание 3	Изучить этапы проектирования предприятия сферы услуг

2.2. Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике

Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике (базовый уровень)

Формируемые компетенции, индикаторы		**Формулировка задания**	
Код компетенции	**Формулировка**		
УК- 2	способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Задание 1	Изучить перспективы адаптации иностранного и международного опыта регулирования в сфере гостиничного сервиса
ПК-6	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере	Задание 2	Проанализировать новые тренды гостиничных технологий
ПК-7	способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов		
ПК-8	способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Задание 3	Проанализировать ассортиментную политику предприятия, разработать проект новой услуги

Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике (повышенный уровень)

Формируемые компетенции, индикаторы		**Формулировка задания**	
Код компетенции	**Формулировка**		
УК- 2	способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Задание 1	Проанализировать содержание нормативных документов, регламентирующих правила оказания гостиничных услуг, в России и за рубежом.
ПК-6	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере	Задание 2	Проанализировать IT-решения, применяемые с целью автоматизации

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ПК-7	способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов		процесса обслуживания в гостиничных предприятиях региона КМВ.
ПК-8	способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Задание 3	Разработать проект реконструкции номерного фонда предприятия - базы практики

3. Критерии оценивания компетенций*

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает отлично структуру деятельности гостиничного предприятия, технику безопасной работы на предприятии, основные обязанности сотрудника одного из подразделений предприятия, способы решений стандартных задач профессиональной деятельности; уверенно умеет использовать полученные знания на практике, работать в коллективе, отлично использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта, анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы, осуществлять сбор, анализ и обработку информации, применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность; уверенно владеет знаниями об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия, отлично навыками составления и оформления отчета, способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он на должном уровне знает структуру деятельности гостиничного предприятия, технику безопасной работы на предприятии, основные обязанности сотрудника одного из подразделений предприятия; уверенно умеет использовать полученные знания на практике, работать в коллективе, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта, анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы; умеет осуществлять сбор, анализ и обработку информации; хорошо владеет знаниями об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия, владеет уверенными навыками составления и оформления отчета;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если знает удовлетворительно структуру деятельности гостиничного предприятия; технику безопасной работы на предприятии; основные обязанности сотрудника одного из подразделений предприятия, удовлетворительно умеет использовать полученные знания на практике, работать в коллективе, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта, анализировать основные результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, осуществлять сбор, анализ и обработку информации; удовлетворительно владеет знаниями об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия, навыками составления и оформления отчета.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он слабо знает структуру деятельности гостиничного предприятия; технику безопасной работы на предприятии; слабо умеет использовать полученные знания на практике, работать в коллективе, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта, осуществлять сбор, анализ и обработку информации; неуверенно владеет знаниями об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия, слабо навыками составления и оформления отчета.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: [illegible]
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

4. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний студентов не предусмотрена

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания и характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура прохождения производственной проектно-технологической практики включает в себя следующие этапы:

- инструктаж по технике безопасности,
- ознакомительные лекции,
- экскурсии,
- практические занятия,
- самостоятельная работа (сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала, составление отчета).

На каждом этапе практики осуществляется текущий контроль за процессом формирования компетенций.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить уровень сформированности компетенций УК- 2, ПК- 6; ПК-7, ПК-8. Задания предусматривают овладение компетенциями на разных уровнях: базовом и повышенном. Выполнение заданий базового уровня позволяет студенту получить оценку не выше «хорошо». Выполнение заданий повышенного уровня ориентирует студентов на самостоятельность мышления, нестандартные творческие решения. Задания повышенного уровня позволяют студенту продемонстрировать способность к анализу, синтезу, обобщению имеющихся знаний, проявить готовность к профессиональной деятельности.

При прохождении практики необходимо изучить методические указания, пройти инструктаж по технике безопасности, выполнить здания, указанные в методическом пособии, в соответствии с индивидуальными заданиями и распределением часов в таблице раздела 7 данной программы практики.

По итогам практики необходимо подготовить письменный отчет, подготовиться к собеседованию в рамках итоговой конференции.

При проверке заданий оцениваются:

- корректность представленной информации;
- полнота проведенного анализа;
- глубина и обоснованность сделанных выводов;
- точность и объективность выводов, сделанных на основе анкетирования сотрудников предприятия.

При защите отчета оцениваются:

- уровень владения материалом;
- полнота ответов на поставленные комиссией вопросы;
- оформление отчета в соответствии с требованиями, представленными в «Методических указаниях по организации и проведению производственной проектно-технологической практики для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023