

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 25.08.2023 14:24:25  
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  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**для проведения текущего контроля успеваемости**  
**и промежуточной аттестации по производственной практике**  
**Сервисная практика**

|                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| Направление подготовки   | 43.03.02 Туризм            |
| Направленность (профиль) | Туристическая деятельность |
| Форма обучения           | очная                      |
| Год начала подготовки    | 2022                       |
| Реализуется в            | 4 семестре                 |

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН**  
**ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

## Введение

1. Фонды оценочных средств ориентированы на оценку достижения запланированных в образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе
2. ФОС является приложением к программе практики производственной сервисной
3. Разработчик (и) Карташева О.А., доцент кафедры ТиГД
4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Огаркова И.В., зав кафедрой ТиГД

(Ф.И.О., должность)

Члены комиссии: Климова Н.Ю., доцент кафедры ТиГД

(Ф.И.О., должность)

Гарбузова Т.Г., доцент кафедры ТиГД

(Ф.И.О., должность)

Представитель организации-работодателя Шрайнер А.В., директор ООО «Территория туризма»

(Ф.И.О., должность)

Экспертное заключение фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации соответствует ФГОС ВО.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код оцениваемой компетенции          | Этап формирования компетенции | Средства и технологии оценки     | Тип контроля  | Вид контроля       | Наименование оценочного средства |
|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------|
| ИД-1 ПК-7<br>ИД-2 ПК-7<br>ИД-3 ПК-7  | Основной, отчетный            | Отчет (письменный) собеседование | Промежуточный | Устный, письменный | задание                          |
| ИД-1 ПК-8<br>ИД-2 ПК-8.<br>ИД-3 ПК-8 | Основной, отчетный            | Отчет (письменный) собеседование | Промежуточный | Устный, письменный | задание                          |

## 2. 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: ПК-7. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий |                                                                        |                                                               |                                                                                        |                                                                                                                              |
| Результаты прохождения практики:<br>ИД-1 ПК-7<br>Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.           | не может формировать туристский продукт                                | формирует туристский продукт с учетом потребностей туристов;  | формирует туристский продукт с учетом потребностей туристов и других заказчиков услуг; | полноценно формирует туристский продукт с учетом анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; |
| Результаты прохождения практики:<br>ИД-2 ПК-7<br>Изучает потребности туристов, мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты.                                                            | не учитывает потребности туристов, мотивацию спроса                    | частично учитывает потребности туристов, мотивацию спроса     | учитывает потребности туристов, мотивацию спроса                                       | полноценно учитывает потребности туристов, мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты.                              |
| Результаты прохождения практики:<br>ИД-3 ПК-7<br>Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии                                                                                        | не умеет применять отдельные аспекты клиентоориентированных технологий | применяет отдельные аспекты клиентоориентированных технологий | частично применяет клиентоориентированные технологии                                   | полноценно применяет клиентоориентированные технологии туристского                                                           |

|                                                                                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                  |                                                                                                               |                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.                                                                                                               |                                                                                               | технологий туристского обслуживания.                                                             | туристского обслуживания.                                                                                     | обслуживания.                                                                                                                  |
| Компетенция: ПК-8. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации                                                                                         |                                                                                               |                                                                                                  |                                                                                                               |                                                                                                                                |
| Результаты прохождения практики:<br>Индикатор:<br>ИД-1 ПК-8 Ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. | не может вести переговоры с потребителями и партнерами                                        | ведет переговоры с потребителями и партнерами, частично согласовывает условия взаимодействия     | ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия                           | успешно ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов |
| Результаты прохождения практики:<br>Индикатор:<br>ИД-2 ПК-8. Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики             | не умеет вести переговоры с клиентами и партнерами с учетом требований профессиональной этики | слабо умеет вести переговоры с клиентами и партнерами с учетом требований профессиональной этики | в достаточной мере умеет вести переговоры с клиентами и партнерами с учетом требований профессиональной этики | умеет успешно вести переговоры с клиентами и партнерами с учетом требований профессиональной этики                             |
| Результаты прохождения практики:<br>Индикатор:<br>ИД-3 ПК-8 Применяет технологии стрессоустойчивости в профессиональной деятельности                                                | не применяет технологии стрессоустойчивости в ходе переговоров с клиентами                    | применяет отдельные технологии стрессоустойчивости в ходе переговоров с клиентами                | применяет технологии стрессоустойчивости в ходе переговоров с клиентами и партнерами                          | полноценно применяет технологии стрессоустойчивости в ходе переговоров с клиентами и партнерами                                |

### 3. Оценочные средства по производственной сервисной практике

#### 3.1. Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике

| Контролируемые компетенции или их части |                                        | Формулировка задания |                                                        |
|-----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|
| Код компет                              | Формулировка                           |                      |                                                        |
| ПК-7                                    | ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ | Задание 1            | Изучить детально особенности деятельности турагентства |

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

|       |                                                                          |           |                                                          |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------|
|       | клиентоориентированных технологий                                        |           |                                                          |
| ПК-8. | Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации | Задание 2 | Изучить правила оформления деловой документации          |
|       |                                                                          | Задание 3 | Изучить профессиональные пакеты программ по бронированию |

### 3.2. Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике

| Контролируемые компетенции или их части |                                                                                                                                                                             | Формулировка задания |                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Код компетенции                         | Формулировка                                                                                                                                                                |                      |                                                                                                                                                          |
| ПК-7.                                   | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | Задание 1            | Оформить и обработать заказа клиента по подбору пакетного тура с учетом индивидуальных и специальных требований туриста                                  |
|                                         |                                                                                                                                                                             | Задание 2            | Разработать программу тура по заказу клиента с учетом индивидуальных и специальных требований туриста                                                    |
| ПК-8.                                   | Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации                                                                                                    | Задание 3            | Выполнение индивидуального задания. Оформить деловую документацию по реализации туристского продукта: договор, памятку туристу, коммерческое предложение |

### 4. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором; знает статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; правила оформления деловой документации; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. Умеет использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта; вести переговоры с партнерами; определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных). Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов; организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг; обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия; обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

студенту, если он знает особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; знает статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; правила

оформления деловой документации. Умеет использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта; определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг; обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если он знает основные элементы деятельности турагентства; основные этапы продажи турпродукта; профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; основные правила оформления деловой документации. Умеет использовать основные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; осуществить основные этапы продажи туристского продукта; определять и анализировать основные потребности заказчика; выбирать приемлемый туристский продукт. Формирует туристский продукт на основе современных информационно-коммуникативных технологий; организует продажу туристского продукта- организует ведение переговоров с туристами; обеспечивает информационное консультирование.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он знает отдельные элементы деятельности турагентства; отдельные этапы продажи турпродукта; профессиональную терминологию; отдельные правила оформления некоторых деловых документов. Поверхностно умеет использовать отдельные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; осуществить отдельные этапы продажи туристского продукта; определять и анализировать отдельные потребности заказчика; выбирать туристский продукт. Формирует туристский продукт; организует отдельные этапы продажи туристского продукта; организует некоторые аспекты переговоров с туристами; обеспечивает некоторые аспекты информационного консультирования.

#### 4. Описание шкалы оценивания

Максимальная сумма баллов по **практике** устанавливается в **100** баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

##### *Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе*

| Рейтинговый балл | Оценка по 5-балльной системе |
|------------------|------------------------------|
| 88 – 100         | Отлично                      |
| 72 – 87          | Хорошо                       |
| 53 – 71          | Удовлетворительно            |
| < 53             | Неудовлетворительно          |

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

Процедура прохождения производственной сервисной практики включает в себя следующие этапы: подготовительный, основной, отчетный.

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

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции ПК-7, ПК-8.

Перед началом практики необходимо ознакомиться со структурой практики, ее задачами, этапами, сроками, которые отражены в «Методических указаниях по организации и проведению производственной сервисной практики». В период практики следует пройти инструктаж по технике безопасности, посетить

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ознакомительные лекции, выполнить задания, указанные в методическом пособии. Для успешного выполнения заданий по учебной практике, обучающемуся необходимо самостоятельно детально изучить представленные источники литературы

|                       |                                                                                                                |    |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Подготовительный этап | Установочная конференция Постановка практических и исследовательских задач.                                    | 1  |
|                       | Подготовка методического обеспечения                                                                           |    |
|                       | Инструктаж по технике безопасности                                                                             |    |
| Основной этап         | Изучить деятельность турпредприятия                                                                            | 6  |
|                       | Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура                                                | 14 |
|                       | Разработка программы тура по заказу клиента                                                                    | 20 |
|                       | Провести информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия                      | 10 |
|                       | Организовать ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта | 10 |
|                       | Выполнение индивидуального задания. Оформить деловую документацию по реализации туристского продукта           | 18 |
| Отчетный этап         | Подготовка к заключительной конференции по итогам практики                                                     | 2  |

Структура отчета по практике

Введение

1. Характеристика знаний, приобретенных в ходе практики
2. Характеристика умений и навыков, приобретенных в ходе практики
3. Выполнение индивидуального задания.

Заключение

Список используемых источников

Приложение (при необходимости)

Выполнение заданий ориентирует студентов на самостоятельность мышления, нестандартные творческие решения. Задания позволяют студенту продемонстрировать способность к анализу, синтезу, обобщению имеющихся знаний, проявить готовность к профессиональной деятельности.

При проверке заданий оцениваются

- корректность представленной информации;
- полнота проведенного анализа;
- глубина и обоснованность сделанных выводов.

При защите отчета оцениваются:

- уровень владения материалом;
- полнота ответов на поставленные комиссией вопросы;

При проверке отчетов оцениваются

- оформление отчета в соответствии с требованиями, представленными в «Методических указаниях по организации и проведению производственной (сервисной) практики» для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022