

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 14:24:27
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
Организационно-управленческая практика

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Туристическая деятельность
Форма обучения	очная
Год начала подготовки	2022
Реализуется в	6 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 организационно-управленческой
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 УК-3 ИД-2 УК-3 ИД-3 УК-3	Основной, отчетный	Отчет (письменный) собеседование	Промежуточный	Устный, письменный	задание
ИД-1 УК-6 ИД-2 УК-6 ИД-3 УК-6	Основной, отчетный	Отчет (письменный) собеседование	Промежуточный	Устный, письменный	задание
ИД-1 ПК-1.	Основной, отчетный	Отчет (письменный) собеседование	Промежуточный	Устный, письменный	задание
ИД-1 ПК-2 ИД-2 ПК-2	Основной, отчетный	Отчет (письменный) собеседование	Промежуточный	Устный, письменный	задание
ИД-1 ПК-3 ИД-2 ПК-3	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: УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
Результаты прохождения практики: ИД-1 УК-3 участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.	не участвует в межличностном и групповом взаимодействии	участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя эффективную коммуникацию	участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя эффективную коммуникацию, методы командообразования	полноценно участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи;
Результаты прохождения практики: ИД-2 УК-3	не обеспечивает работу команды	обеспечивает работу команды для получения оптимальных	обеспечивает работу команды для получения оптимальных	полноценно обеспечивает работу команды для получения

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

обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта;		результатов совместной работы	результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов;	оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта;
Результаты прохождения практики: ИД-3 УК-3 обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения.	не обеспечивает выполнение поставленных задач	обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы	обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения.	полноценно обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения.

Компетенция: УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1 УК-6 устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности;	не устанавливает личные и профессиональные цели	устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов	устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития	успешно устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности;
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2 УК-6 реализует и корректирует	не реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития	реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития	реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов	успешно реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов

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

личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;			карьерного роста	перспективы развития деятельности и требований рынка труда;
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-3 УК-6 критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности	не оценивает эффективность использования времени и других ресурсов	критически оценивает эффективность использования времени	критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач	полноценно критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности

Компетенция: ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства

Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1 ПК-1. Организует туристскую деятельность предприятия	не знает распределение функций на предприятиях туристской индустрии	знает распределение функций в организациях и предприятиях туристской индустрии	знает распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях	полноценно знает распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии
	не умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры	умеет анализировать отдельные элементы корпоративной культуры	умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии	полноценно умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии

Компетенция: ПК-2 Способен осуществлять процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности

Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1 ПК-2 Осуществляет подбор персонала и руководство трудовым коллективом туристского предприятия в соответствии с	не знает квалификационные требования к персоналу	знает отдельные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия;	знает основные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия;	всесторонне знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия;
	не знает особенности создания благоприятного психологического климата	знает отдельные особенности создания благоприятного психологического климата	знает основные особенности создания благоприятного психологического климата	полноценно знает особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе
	не умеет	умеет	умеет	полноценно умеет

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

урегулировать отдельные спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе

		трудо- вом коллективе	коллективе	
	не владеет психолого- педагогическими методами воздействия	владеет отдельными психолого- педагогическими методами воздействия	владеет психолого- педагогическими методами воздействия	полноценно владеет психолого- педагогическими методами воздействия на сотрудников
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2 ПК-2 Принимает эффективные управленческие решения в процессе туристской деятельности	не умеет принимать управленческие решения	принимает отдельные управленческие решения	принимает управленческие решения в процессе туристской деятельности	полноценно принимает эффективные управленческие решения в процессе туристской деятельности
Компетенция: ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения				
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1 ПК-3 Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя.	не умеет вырабатывать управленческие решения	вырабатывает отдельные управленческие решения	вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия	полноценно вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя.
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2 ПК-3 Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, осуществляет деятельность, направленную на достижение общественно полезных целей и способствующую решению социальных проблем общества.	не участвует в разработке текущих и перспективных планов	участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов	участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, осуществляет деятельность, направленную на достижение общественно полезных целей	участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, осуществляет деятельность, направленную на достижение общественно полезных целей и способствующую решению социальных проблем общества.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		3. Сформировать задание по организационно-управленческой практике 3.1. Сформулировать задание, позволяющее оценить знания, полученные на практике	
Код	Формулировка	Формулировка задания	

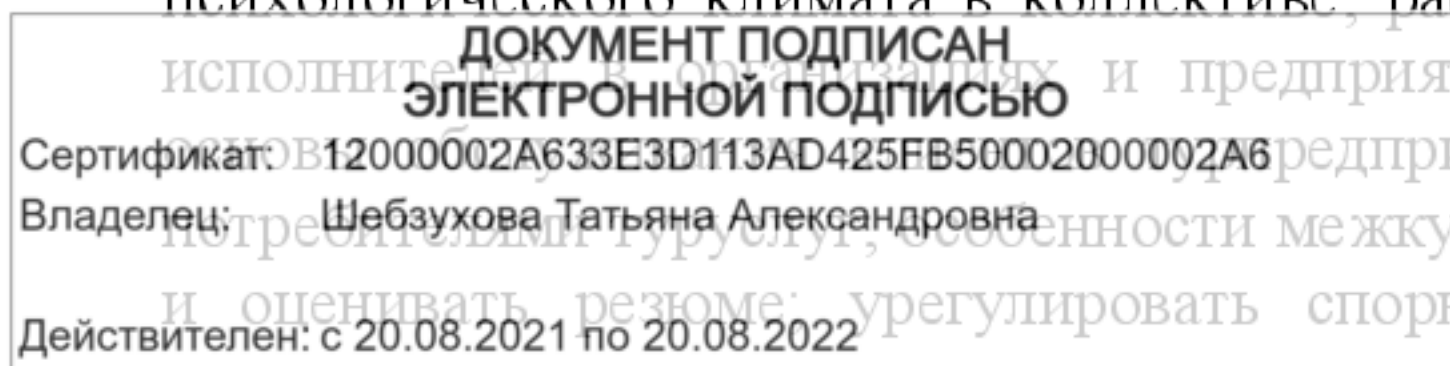
енции			
УК-3.	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства Способен осуществлять процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности	Задание 1	Изучить детально особенности деятельности турпредприятия
УК-6.		Задание 2	Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия
ПК-1.		Задание 3	Изучить составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии
ПК-2			
ПК-3.	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие	Задание 4	Изучить требования туристов к турпродукту, провести анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

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

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компет енции	Формулировка		
ПК-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства	Задание 1	Индивидуальное задание. Осуществить аргументированный подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе, в соответствии с профессиональными задачами деятельности
		Задание 2	Индивидуальное задание. Осуществить анализ урегулирования спорных и конфликтных ситуации в трудовом коллективе, произошедших в период прохождения практики
ПК-3.	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие	Задание 3	Осуществить процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
		Задание 4	Применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

4. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; распределение функций и организация работы исполнителей в организациях туристской индустрии; теоретические основы организации деятельности предприятия; основные способы взаимодействия с потребителями турпродукта; особенности межкультурного взаимодействия. Умеет составлять и оценивать резюме; урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом



коллективе; анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии; организовывать процесс обслуживания туристов; проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности; осуществляет руководство трудовым коллективом; владеет психолого-педагогическими методами воздействия на сотрудников; организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; знает теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; знает основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг. Умеет составлять и оценивать резюме; урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; организовывать процесс обслуживания туристов; проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности; руководство трудовым коллективом; организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он знает основные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; основные особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; поверхностно теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; основные поверхностно способы взаимодействия с потребителями туруслуг. Умеет составлять и оценивать основные элементы резюме; урегулировать наиболее распространенные спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; организовывать основные элементы процесса обслуживания туристов; проводить частичный анализ рыночного спроса и потребностей туристов. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия; основные элементы руководства трудовым коллективом; организует процессы обслуживания потребителей; изучает требования туристов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он знает отдельные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; отдельные особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; отдельные правила обслуживания клиентов турпредприятия; отдельные способы взаимодействия с потребителями туруслуг. Поверхностно умеет составлять и оценивать отдельные элементы резюме; урегулировать отдельные спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; организовывать отдельные элементы процесса обслуживания туристов; проводить некоторые элементы анализа рыночного спроса. Осуществляет отдельные элементы подбора персонала; отдельные элементы руководства трудовым коллективом; организует отдельные элементы процессов обслуживания потребителей; изучает отдельные требования туристов.

4. Описание шкалы оценивания

Максимальная сумма баллов по **практике** устанавливается в **100** баллов и в соответствии со шкалой:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		рейтингового балла 5-бальной системе	
		Оценка по 5-бальной 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 организационно-управленческой 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 УК-3, УК-6, ПК-1, ПК-2 ПК-3.

Перед началом практики необходимо ознакомиться со структурой практики, обязательными видами работ и формами отчетности, которые отражены в «Методических указаниях по организации и проведению производственной организационно-управленческой практики». В период практики следует пройти инструктаж по технике безопасности, посетить 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
	Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия	20
	Изучить составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии	20
	Индивидуальное задание. Осуществить аргументированный подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе, в соответствии с профессиональными задачами деятельности	20
	Индивидуальное задание. Осуществить анализ урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, произошедших в период прохождения практики	40
	Изучить требования туристов к турпродукту, провести анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	20
	Осуществить процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	32
Отчетный этап	Подготовка к заключительной конференции по итогам практики	3

Структура отчета по практике

Введение

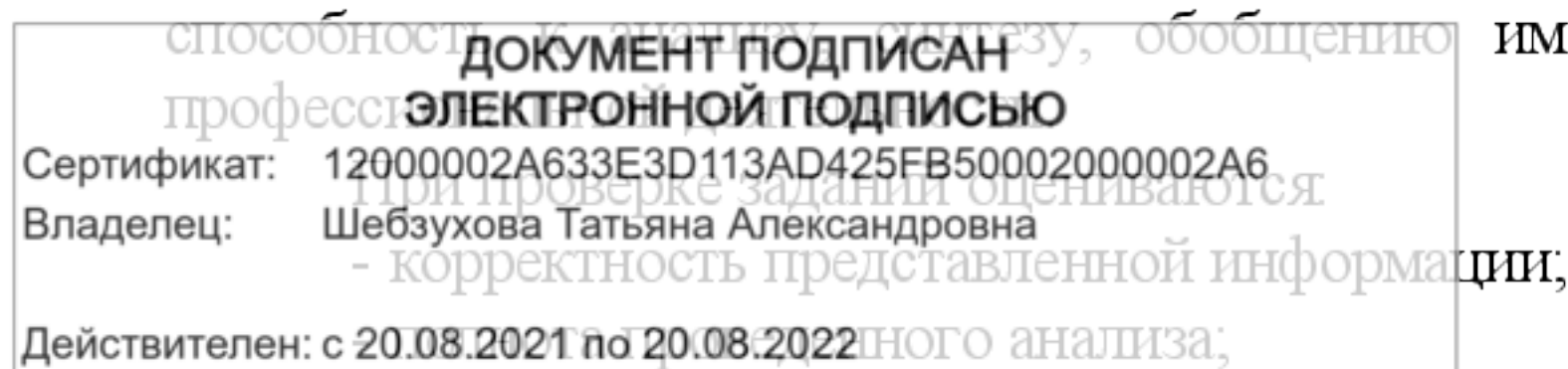
1. Характеристика знаний, приобретенных в ходе практики
2. Характеристика умений и навыков, приобретенных в ходе практики
3. Выполнение индивидуального задания.

Заключение

Список используемых источников

Приложение (при необходимости)

Выполнение заданий ориентирует студентов на самостоятельность мышления, нестандартные творческие решения. Задания позволяют студенту продемонстрировать имеющихся знаний, проявить готовность к



- 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 (организационно-управленческой) 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