

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухов Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 15:00:28

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:

Зав. кафедрой ТиГД

Огаркова И.В.

«__» _____ 2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки

Профиль

43.03.03 Гостиничное дело

Гостиничная деятельность

Инновационные технологии в гостиничной
деятельности

Квалификация выпускника

Форма обучения

Учебный план

Осуществляется

бакалавр

очная/заочная

2021

В 4 семестре

Объем занятий: 81 ч. 3 з.е.

Продолжительность 2 недели

ь

Дата разработки:

«__» _____ 2021 г.

Предисловие

1. Фонды оценочных средств ориентированы на оценку достижения результатов прохождения практики, запланированных в образовательной программе, и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации на основе программы производственной сервисной практики в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденной на заседании УМС СКФУ протокол _____ от « ____ » _____ 20__ г.

3. Разработчик(и) Казначеева А.А. доцент кафедры ТГД

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД протокол № _____ от « ____ » _____ 2021 г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД протокол № ____ от « ____ » _____ 2021г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель _____ Огаркова И.В., зав кафедрой ТиГД
_____ Климова Н.Ю., канд. ист. наук, доцент кафедры ЛиМК
_____ Козлов В.С. Начальник отдела приема и размещения
ООО ПСКК «Машук Аква-Терм»

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

« ____ » _____ / И.В. Огаркова

« ____ » _____ / Н.Ю. Климова

« ____ » _____ / В.С.Козлов

Срок действия ФОС __ год(а)

Паспорт фонда оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По практике
Направление подготовки
Профиль

Производственной сервисной
43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность
Инновационные технологии в гостиничной
деятельности
бакалавр
очная
2021

Квалификация выпускника
Форма обучения
Учебный план

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап практики	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий каждого шт.	для
						уровня, шенный
ПК-3 ПК - 5 ПК-13	Подготовительный	текущий	устный	Зачетное задание	3	3
	Основной	текущий	письменный	отчет	3	3

Составитель _____ А.А.Казначеева
(подпись)

« _____ » _____ 2021 г.

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

УТВЕРЖДАЮ:
 Зав. кафедрой ТиГД
 _____ Огаркова И.В.
 « ____ » _____ 2021г.

Оценочные средства по производственной сервисной практике

По направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

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

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
ПК-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Задание 1	Изучить формы и методы обслуживания, применяемые на предприятии на котором проходила практика
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Задание 2	Изучение стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта
ПК-13	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствии с квалификационными требованиями	Задание 3	Изучить должностные инструкции персонала

2. Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике (повышенный уровень)

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		

ПК-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Задание 1	Изучение технологических новаций, применяемых на предприятии - базе практики
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	Задание 2	Разработка рекомендаций по внедрению корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания
ПК-13	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствия с квалификационными требованиями	Задание 3	Изучить профессиональные стандарты работников контактных служб (по выбору)

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

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
ПК-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Задание 1	Провести мониторинг технологических новаций в гостиничных предприятиях региона КМВ
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	Задание 2	Сформулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса.
ПК-13	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствия с квалификационными требованиями	Задание 3	Изучить методы кадрового планирования на предприятии (популярные и эффективные методы отбора и подбора персонала, анкетирование как первичный этап отбора, правила составления и анализ анкет.

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

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания
Код компетенции	Формулировка	

ПК-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Задание 1	Охарактеризовать механизмы инновационной деятельности предприятия по выбранному направлению (маркетинг, менеджмент, использование передовой техники и технологий)
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	Задание 2	Проведение мониторинга соблюдения корпоративной культуры внутри подразделения. Привести примеры успешной корпоративной культуры из российской практики.
ПК-13	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствии с квалификационными требованиями	Задание 3	Провести анализ менеджмента и кадровой политики предприятия (квалификационные требования (профессиональные стандарты), предъявляемые к сотрудникам отдельных подразделений (по выбору студента); кадровый анализ предприятия (основные возрастные группы сотрудников, образование, знание языков).

5. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает современные технологические новации в индустрии гостеприимства; автоматизированные системы управления для гостиниц различной вместимости; виды программного обеспечения в сфере гостеприимства и общественного питания, специфику процесса обслуживания потребителей гостиничных услуг в соответствии с требованиями безопасности; основы безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятии, умеет оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; умеет обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, умеет применять стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов; умеет на высоком уровне использовать полученные знания на практике; владеет методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия; навыками обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя; приемами внедрения технологических новаций в деятельность предприятий индустрии гостеприимства, владеет на должном уровне навыками составления и оформления отчета.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он на должном уровне знает основы деятельности гостиничного предприятия; современные технологические новации в

индустрии гостеприимства; автоматизированные системы управления для гостиниц различной вместимости; основы деятельности гостиничного предприятия; понятие качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; умеет обеспечивать безопасные условия для проживания гостей в гостиницах; умеет обеспечивать безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, **умеет формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий, умеет применять современные технологии оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;** владеет методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия; навыками внедрения регламентов в технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства; навыками составления и оформления отчета.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он знает современные технологические новации в индустрии гостеприимства; основы деятельности гостиничного предприятия; понятие качества оказания услуг в сфере гостеприимства, основы безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства, понятие «технологии обслуживания»; основные технологии обслуживания; понятие стандартов обслуживания; основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания; квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с национальными нормативными документами; знает квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с международным законодательством; умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; владеет методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия; навыками обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий; **удовлетворительно** навыками составления и оформления отчета.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он может привести примеры некоторых технологических новаций в индустрии гостеприимства; знает основы деятельности гостиничного предприятия; знает специфику процесса обслуживания потребителей гостиничных услуг в соответствии с требованиями безопасности; владеет навыками разработки внутренних стандартов обслуживания, умеет обеспечивать безопасные условия для проживания гостей в гостиницах; в недостаточной степени владеет навыками составления и оформления отчета.

6. 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

7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура прохождения производственной практики включает в себя следующие этапы:

- инструктаж по технике безопасности,
- ознакомительные лекции,
- 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 ПК-3, ПК-5, ПК-13. 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 задания, 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 сервисной практики» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Составитель _____ А.А.Казначеева
(подпись)

« ____ » _____ 2021 г.