

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 22.05.2024 10:00:29
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
Н.В. Данченко

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	2024	
Форма обучения	очная	заочная
Реализуется в семестре	<u>8</u>	<u>9</u>

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)

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

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: <i>Индикатор:</i> 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 обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.	УК-2 не имеет представления о правовых нормах, действующих в сфере гостиничного бизнеса; не способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы ее решения.	с затруднениями применяет правовые нормы, обеспечивающие выполнение поставленной цели и выбирает оптимальные способы ее решения.	на достаточно хорошем уровне знает условия выполнения проекта в соответствии с установленными целями сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм.	в совершенстве владеет навыками выполнения проекта в соответствии с установленными целями, сроками 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: <i>Индикатор:</i> 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	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

ограниченными возможностями здоровья				здоровья
Компетенция: ПК-7 - способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов				
Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-7 вводит данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	не умеет применять клиентоориентированные технологии с учетом запросов потребителей;	имеет поверхностные знания о методах выявления потребностей туристов и организации процесса оказания услуг в соответствии с действующим законодательством;	владеет методами оценки и конкурентоспособности услуг, умеет провести анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;	уверенно владеет 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: <i>Индикатор:</i> 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 реализации проектов.
--	--	--	--	--

2. Оценочные средства по производственной проектно-технологической 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, имеющих ресурсы 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, имеющих ресурсы 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	Задание 2	Изучить

	обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере		инновационные решения в гостиничных номерах
ПК-7	способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов		
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 процесса обслуживания в гостиничных предприятиях региона КМВ.
ПК-7	способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов		
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.

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 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 проектно-технологической практики для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».