

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 10:00:00

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 (сервисной)

Направление подготовки

Направленность (профиль)

Год начала обучения

Форма обучения

Реализуется в семестре

43.03.03 Гостиничное дело

Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом

2024

очная

заочная

4

6

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по производственной практике (сервисной). 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 (сервисной) 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 (сервисной)

_____г.

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 и 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-9 - способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса				
<p>Результаты прохождения практики:</p> <p><i>Индикатор:</i></p> <p>ИД-1 ПК-9</p> <p>разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p>	<p>не может раскрыть понятие внутренних стандартов обслуживания, не знает регламенты процессов обслуживания в структурных подразделениях отеля</p>	<p>имеет поверхностное представление о внутренних стандартах обслуживания, может обозначить отдельные регламенты процессов обслуживания в службе приема и размещения</p>	<p>умеет разрабатывать корпоративные стандарты и регламенты процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса</p>	<p>уверенно разрабатывает и применяет корпоративные стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p>
<p>ИД-2 ПК-9</p> <p>обеспечивает внедрение разработанных стандартов регламентов практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере</p>	<p>не умеет применять разработанные стандарты и регламенты в практическую деятельность гостиничного предприятия.</p>	<p>имеет поверхностные знания об основных стандартах и регламентах в практической деятельности организаций индустрии гостеприимства.</p>	<p>на среднем уровне владеет навыками разработки стандартов и регламентов и умеет применять их на практике</p>	<p>успешно применяет полученные знания на практике, владеет навыками разработки стандартов и регламентов гостиничного предприятия, умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>
Компетенция: ПК-10 - способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями				
<p>Результаты прохождения практики:</p> <p><i>Индикатор:</i></p> <p>ИД-1 ПК-10</p> <p>соблюдает стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов</p>	<p>не имеет представления о стандартах обслуживания и регламентах технологического процесса в гостиничных предприятиях</p>	<p>умеет применять стандарты обслуживания в деятельности гостиничного предприятия.</p>	<p>на достаточно высоком уровне знает стандарты обслуживания и умеет применять регламенты технологических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства.</p>	<p>в совершенстве знает квалификационные требования и стандарты обслуживания, умеет применять и регламенты технологических процессов с использованием</p>

использованием международных и национальных нормативных документов				международных и национальных нормативных документов.
ИД-2 ПК-10 изучает требования гостей, анализ мотивации спроса на реализуемые гостиничные продукты и услуги	не умеет выявлять потребности и предпочтения гостей	сформировано представление о мотивах потребителя при выборе гостиничного продукта	умеет определить мотивацию гостя при выборе гостиничного продукта или отдельной услуги	умеет определить мотивацию гостя при выборе гостиничного продукта или отдельной услуги, выявляет потребности и предпочтения гостей в соответствии с их мотивами.
ИД-3 ПК-10 выбирает и применяет клиентоориентированные гостиничные технологии	не имеет представления о специфике возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями сферы услуг и специалистами сервиса.	слабо применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания, затрудняется использовать приемы установления контакта с клиентом	хорошо применяет навыки эффективного взаимодействия специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности;	уверенно владеет психологическим и приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами.
Компетенция: ПК-11 - способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках				
Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-11 ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов.	Не имеет представления о видах и формах деловых коммуникаций в избранной сфере деятельности	имеет поверхностное представление о сущности и видах деловых коммуникациях и их роли в профессиональной деятельности	владеет техникой ведения деловых переговоров.	владеет навыками ведения переговоров с потребителями и партнерами, умеет согласовывать условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов.
ИД-2 ПК-11 осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики	не владеет представления о внешних и внутренних коммуникациях гостиничного предприятия	умеет пояснить и привести примеры внутренних деловых коммуникаций	Умеет выстраивать взаимоотношения с клиентами с применением внутренних и внешних профессиональных коммуникаций	осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики
ИД-3 ПК-11 применяет технологии стрессоустойчивости в профессиональной деятельности	не владеет знаниями о технологиях стрессоустойчивости, используемых в деятельности гостиничного	имеет представление о технологиях стрессоустойчивости в профессиональной деятельности	умеет применять технологии стрессоустойчивости в профессиональной деятельности	уверенно применяет технологии стрессоустойчивости в профессионально

	предприятия			й деятельности, в том числе на иностранных языках
--	-------------	--	--	---

2. Оценочные средства по производственной сервисной 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		
ПК-11	способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках	Задание 1	Изучить формы и методы обслуживания, применяемые на предприятии на котором проходила практика
ПК-9	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-10	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствия с квалификационными требованиями	Задание 3	Изучить должностные инструкции персонала

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

Формируемые компетенции, индикаторы		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
ПК-11	способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках	Задание 1	Изучение технологических новаций, применяемых на предприятии, на котором проходила практика
ПК-9	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	Задание 2	Разработать рекомендации по совершенствованию корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания
ПК-10	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствия с квалификационными требованиями	Задание 3	Изучить профессиональные стандарты работников контактных служб (по выбору)

	требованиями		
--	--------------	--	--

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		
ПК-11	способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках	Задание 1	Провести мониторинг технологических новаций в гостиничных предприятиях региона КМВ
ПК-9	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-10	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствии 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.

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

Формируемые компетенции, индикаторы		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
ПК-11	способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках	Задание 1	Охарактеризовать механизмы инновационной деятельности предприятия по выбранному направлению (маркетинг, менеджмент, использование передовой техники и технологий)

ПК-9	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-10	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).

3. 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.

4 Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний студентов не предусмотрена

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

Процедура прохождения производственной сервисной 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 ПК- 9; ПК-10, ПК-11. 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»».