

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухов Тимур Александрович

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 24.04.2024 09:27:17

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 сервисной практике

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Управление впечатлениями в индустрии гостеприимства
Год начала обучения	2024
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	4

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 производственной сервисной практики
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»

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

« ____ » _____

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: ПК-7. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий				
Результаты прохождения практики: ИД-1 ПК-7 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: ИД-2 ПК-7 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: ИД-3 ПК-7 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	не умеет применять клиентоориентированные технологии	применяет отдельные аспекты клиентоориентированных технологий туристского обслуживания.	частично применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.	полноценно применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.
Компетенция: ПК-8. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации				
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1 ПК-8 Ведет переговоры с потребителями и партнерами,	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

согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов		я		туристских продуктов
Результаты прохождения практики: Индикатор: 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: Индикатор: 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

2. Оценочные средства по производственной сервисной практике

2.1. Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике

Формируемые компетенции, индикаторы		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	Изучить детально особенности деятельности турагентства
ПК-8.	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Задание 2	Изучить правила оформления деловой документации
		Задание 3	Изучить профессиональные пакеты программ по бронированию

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

Формируемые компетенции, индикаторы		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 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Задание 1	Выполнение индивидуального задания. Оформить и обработать заказа клиента по подбору пакетного тура с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
		Задание 2	Выполнение индивидуального задания. 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

3. 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 иными сторонними организациями.

Оценка «хорошо» выставляется 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, обязательными видами работ и формами отчетности, которые отражены в «Методических указаниях по организации и проведению производственной сервисной практики». В период практики следует пройти инструктаж по технике безопасности, посетить ознакомительные лекции, выполнить задания, указанные в методическом пособии. Для успешного выполнения заданий по практике, обучающемуся необходимо самостоятельно детально изучить представленные источники литературы

Подготовительный этап	Установочная конференция Постановка практических и исследовательских задач.	2
	Подготовка методического обеспечения	
	Инструктаж по технике безопасности	
Основной этап	Изучить деятельность турпредприятия	8
	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	20
	Разработка программы тура по заказу клиента	24
	Провести информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	16

	Организовать ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта	16
	Выполнение индивидуального задания. Оформить деловую документацию по реализации туристского продукта	16
Отчетный этап	Подготовка к заключительной конференции по итогам практики	6

Структура отчета по практике

Введение

1. Особенности деятельности предприятия
2. Выполнение индивидуального задания. Оформить и обработать заказа клиента по подбору пакетного тура с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
3. Выполнение индивидуального задания. Разработать программу тура по заказу клиента с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
4. Выполнение индивидуального задания. Оформить деловую документацию по реализации туристского продукта: договор, памятку туристу, коммерческое предложение

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».