

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 10:06:33

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 учебной практике (исследовательской)

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

3

4

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по учебной практике (исследовательской). 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 учебной практики (исследовательской) 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 учебной практике (исследовательской)

_____ 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 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-1 способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач				
Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-1 УК-1 выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода;	затрудняется назвать информационно-коммуникационные технологии, необходимые для поиска информации	имеет представление об информационно-коммуникационных технологиях, необходимых для поиска информации	умеет выделять проблемную ситуацию, осуществлять ее анализ и диагностику на основе системного подхода	умеет выделять проблемную ситуацию, осуществлять ее анализ и диагностику на основе системного подхода, использовать информационно-коммуникационные технологии для поиска информации; выбирать источники поиска информации; применять системный подход для решения поставленных задач
ИД-2 УК-1 осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации	затрудняется назвать приемы поиска, критического анализа и синтеза информации	имеет представление о приемах поиска, критического анализа и синтеза информации	умеет выбирать источники информации, применять системный подход для решения поставленных задач	владеет приемами поиска, отбора и систематизации информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации
ИД-3 УК-1 определяет и оценивает риски возможных вариантов решений проблемной ситуации, выбирает оптимальный вариант ее решения.	не умеет применять системный подход для решения поставленных задач	с большим трудом удается анализировать проблемную ситуацию и предлагать оптимальный вариант ее решения	умеет анализировать различные проблемные ситуации, сопряженные риски и выработать оптимальное решение проблемы	умеет определять и оценивать риски возможных вариантов решений проблемной ситуации, выбирает оптимальный вариант ее решения.
Компетенция: ОПК -3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-1 ОПК-3	не умеет применять методы оценки качества туристских услуг с учетом мнения потребителей;	имеет поверхностные знания об основных потребностях и психофизиологических возможностях	на среднем уровне владеет навыками организации обслуживания,	успешно применяет полученные знания на практике, все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания;

оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.		человека, их взаимосвязи с социальной активностью личности;	оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;	ставит и решает задачи ассортиментной политики и определяет ее стратегию; способен разработать новую услугу с учетом предпочтений потребителей; организовывать сервисную деятельность с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания;
ИД-2 ОПК-3 обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	не способен оказывать туристские услуги в соответствии с международными и национальными стандартами;	с затруднениями демонстрирует знание международных и национальных стандартов в сфере туризма, имеет поверхностные знания о показателях качества сервисной услуги;	На достаточно хорошем уровне владеет информацией о показателях качества туристской услуги;	уверенно обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества
Компетенция: ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-1 ОПК-4 осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов	имеет слабое представление о специфике рынка потребителей и конкурентов	имеет представление о специфике рынка потребителей и конкурентов, основах технологии продаж в индустрии гостеприимства	имеет представление о специфике рынка потребителей и конкурентов, основах технологии продаж в индустрии гостеприимства, умеет применять способы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	на высоком уровне осуществляет мониторинг рынка сферы гостеприимства и общественного питания, умеет применять способы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ИД-2 ОПК-4 осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	затрудняется определить стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	имеет представление об этапах продаж гостиничного продукта	умеет применять инновационные формы продаж гостиничного продукта, владеет методикой поиска клиентуры	умеет применять инновационные формы продаж гостиничного продукта, владеет методикой поиска клиентуры, принципами организации гостиничного маркетинга, основными техниками продаж гостиничного продукта, в том числе с помощью онлайн технологий, умеет применять полученные знания на практике, а именно в момент общения с

				потребителем;
ИД-3 ОПК-4 осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	затрудняется перечислить и охарактеризовать каналы продвижения гостиничного продукта	имеет представление о технологиях продвижения гостиничных услуг	владеет знаниями о прямых и косвенных каналах продвижения гостиничных услуг, в том числе в сети Интернет	владеет знаниями о прямых и косвенных каналах продвижения гостиничных услуг, навыками работы с различными Интернет-ресурсами, приемами прогнозирования рынка гостиничных услуг
Компетенция: ОПК-6 способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности				
Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-1 ОПК-6 осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	Затрудняется обозначить правовые нормы, регулирующие отношения предприятий индустрии гостеприимства с потребителями услуг, юридическими лицами, органами муниципальной, федеральной власти;	Имеет неполное представление о правовых нормах, регулирующих отношения предприятий индустрии гостеприимства с потребителями услуг, юридическими лицами, органами муниципальной, федеральной власти;	Достаточно успешно осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; знает правовые нормы, регулирующие отношения предприятий индустрии гостеприимства с потребителями услуг, юридическими лицами, органами муниципальной, федеральной власти	Уверенно применяет на практике различные виды документов, регламентирующих организацию и функционирование гостиничной деятельности; способен апеллировать к правовым нормам, регулирующим отношения предприятий индустрии гостеприимства с потребителями услуг, юридическими лицами, органами муниципальной, федеральной власти;
ИД-2 ОПК-6 соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Отсутствуют знания о законодательстве Российской Федерации и нормах международного права;	Имеет поверхностное представление о законодательстве Российской Федерации при осуществлении профессиональной деятельности;	На достаточно высоком уровне разбирается в законодательстве Российской Федерации и основных нормах международного права при осуществлении профессиональной	В совершенстве знает и соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

			деятельности;	
ИД-3 ОПК-6 обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Допускает ошибки при оформлении документов на этапах процедуры бронирования и регистрации гостей гостиничного предприятия;	Имеет поверхностное представление о документообороте гостиничного предприятия; знает отдельные официальные документы гостиничного предприятия;	хорошо справляется с оформлением необходимых документов на этапах бронирования и регистрации гостей гостиничного предприятия; вести документацию на основе современных требований;	На высоком уровне оформляет основные официальные документы; способен вести документацию на основе современных требований, контролировать выполнение должностных инструкций, правил и нормативно-правовых актов в гостиничной деятельности; владеет знаниями о процедуре по организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.

2. Оценочные средства по учебной исследовательской 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-1	способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Задание 1	Знакомство с предприятием и его концепцией. Охарактеризовать рабочее место и обязанности практиканта.
ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Задание 2	Анализ качества предоставляемых услуг предприятия, на котором проходила практика.
ОПК-4	способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Задание 3	Изучение основных категорий потребителей гостиничных услуг, их запросов и предпочтений путем мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и

			общественного питания
ОПК-6	способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Задание 4	Анализ нормативно-правовой базы в сфере гостиничного бизнеса

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

Формируемые компетенции, индикаторы		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
УК-1	способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Задание 1	Провести сравнительный анализ конкурентной среды на рынке гостиничных услуг КМВ. Составление карты наблюдений, обработка полученных данных.
ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Задание 2	Провести сравнительный анализ конкурентной среды на рынке гостиничных услуг КМВ. Составление карты наблюдений, обработка полученных данных.
ОПК-4	способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Задание 3	Проанализируйте рынок гостиничных и ресторанных услуг региона КМВ, выявите наиболее значимые проблемы и определите перспективы развития отдельных сегментов рынка, либо развитие рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания в целом.
ОПК-6	способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Задание 4	Изучите документацию правового характера, регламентирующую деятельность отечественных и зарубежных гостиничных предприятий.

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-1	способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Задание 1	Разработать мероприятия по повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия.
ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Задание 2	Изучить методы стимулирования персонала гостиничного предприятия и реализацию мер по обеспечению лояльности работников
ОПК-4	способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Задание 3	Провести анкетирование различных категорий туристов, отдыхающих на КМВ с целью выявления их потребительских предпочтений
ОПК-6	способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Задание 4	Выявить проблемы российского законодательства в сфере гостиничного бизнеса

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

Формируемые компетенции, индикаторы		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
УК-1	способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Задание 1	Проанализировать производственную деятельность гостиницы путем проведения анкетирования сотрудников одного из предприятий индустрии гостеприимства КМВ в течение экскурсии
ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Задание 2	Описать методы оценки и мониторинга качества услуг.
ОПК-4	способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций	Задание 3	Проанализируйте производственные ситуации, собранные в результате анкетирования и предложите свои пути

	сферы гостеприимства и общественного питания		выхода из них
ОПК-6	способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Задание 4	Указать причины, препятствующие совершенствованию и выходу на европейский уровень развития индустрии гостеприимства в регионе КМВ

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает ведущие предприятия индустрии гостеприимства г. Пятигорска и КМВ, правовые основы деятельности гостиничного предприятия, основы безопасной работы на предприятии, особенности работы с различными группами потребителей гостиничных услуг. Умеет на высоком уровне использовать полученные знания на практике, развивать способности к самоорганизации и самообразованию, исследовать деятельность ведущих предприятий индустрии гостеприимства г. Пятигорска и КМВ, характеризовать основы деятельности гостиничного предприятия, исследовать структуру гостиничного предприятия, использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг, осуществлять сбор, анализ и обработку информации. Отлично владеет информацией об индустрии гостеприимства, знаниями об особенностях деятельности гостиничного предприятия, первичными умениями и навыками научно-исследовательской деятельности, навыками составления и оформления отчета.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он на должном уровне знает ведущие предприятия индустрии гостеприимства г. Пятигорска и КМВ, хорошо знает основы деятельности гостиничного предприятия, основы безопасной работы на предприятии. Умеет использовать полученные знания на практике, развивать способности к самоорганизации и самообразованию, исследовать деятельность ведущих предприятий индустрии гостеприимства г. Пятигорска и КМВ, грамотно характеризовать основы деятельности гостиничного предприятия, исследовать структуру гостиничного предприятия, осуществлять на должном уровне сбор, анализ и обработку информации. Хорошо владеет информацией об индустрии гостеприимства, первичными умениями и навыками научно-исследовательской деятельности, уверенно владеет навыками составления и оформления отчета.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если знает основные ведущие предприятия индустрии гостеприимства г. Пятигорска и КМВ, удовлетворительно знает основы деятельности гостиничного предприятия, частично знает основы безопасной работы на предприятии. Умеет использовать полученные знания на практике, развивать способности к самоорганизации и самообразованию, удовлетворительно исследовать деятельность ведущих предприятий индустрии гостеприимства г. Пятигорска и КМВ, частично характеризовать основы деятельности гостиничного предприятия, исследовать структуру гостиничного предприятия, удовлетворительно осуществлять сбор, анализ и обработку информации. Удовлетворительно владеет информацией об индустрии гостеприимства, первичными умениями и навыками научно-исследовательской деятельности, владеет навыками составления и оформления отчета.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он знает основы деятельности гостиничного предприятия, основы безопасной работы на предприятии. Частично умеет использовать полученные знания на практике, не умеет развивать способности к самоорганизации и самообразованию, не умеет исследовать деятельность ведущих предприятий индустрии гостеприимства г. Пятигорска и КМВ, не умеет

характеризовать основы деятельности гостиничного предприятия. Неуверенно владеет информацией об индустрии гостеприимства. неудовлетворительно владеет первичными умениями и навыками научно-исследовательской деятельности, частично владеет навыками составления и оформления отчета.

4. Описание шкалы оценивания

Процедура дифференцированного зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам посещения практики, проверки отчета и его защиты в рамках итоговой конференции.

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 учебной исследовательской 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-1, ОПК- 3; ОПК-4, ОПК-6. 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 учебной исследовательской практики для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»».