

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 организационно-управленческой практике**

Направление подготовки  
Направленность (профиль)

43.03.02 Туризм  
Управление впечатлениями в индустрии  
гостеприимства

Год начала обучения  
Форма обучения

2024  
очная

Реализуется в семестре

6

## 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 организационно-управленческой 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: УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
Результаты прохождения практики: ИД-1 УК-3 Участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи	не участвует в межличностном и групповом взаимодействии	участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя эффективную коммуникацию	участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя эффективную коммуникацию, методы командообразования	полноценно участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи;
Результаты прохождения практики: ИД-2 УК-3 Обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта	не обеспечивает работу команды	обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы	обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов;	полноценно обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта;
Результаты прохождения практики: ИД-3 УК-3 Обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного	не обеспечивает выполнение поставленных задач	обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы	обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения.	полноценно обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения.

реагирования на существенные отклонения				
Компетенция: УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни				
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1 УК-6 Устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	не устанавливает личные и профессиональные цели	устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов	устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития	успешно устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности;
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2 УК-6 Реализует и корректирует стратегию личного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	не реализует и корректирует стратегию личного и профессионального развития	реализует и корректирует стратегию личного и профессионального развития	реализует и корректирует стратегию личного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста	успешно реализует и корректирует стратегию личного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-3 УК-6 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности	не оценивает эффективность использования времени и других ресурсов	критически оценивает эффективность использования времени	критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач	полноценно критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности
Компетенция: ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства				
Результаты прохождения практики:	не знает распределение функций на	знает распределение функций в	знает распределение функций и	полноценно знает распределение функций и

Индикатор: ИД-1 Организует туристскую деятельность предприятия	ПК-1	предприятиях туристской индустрии	организациях и предприятиях туристской индустрии	организация работы исполнителей в организациях и предприятиях	организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии
		не умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры	умеет анализировать отдельные элементы корпоративной культуры	умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии	полноценно умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2 Организует деятельность гостиничного предприятия	ПК-1	не знает распределение функций на предприятиях гостиничной индустрии	знает распределение функций в организациях и предприятиях гостиничной индустрии	знает распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях	полноценно знает распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях гостиничной индустрии
		не умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры	умеет анализировать отдельные элементы корпоративной культуры	умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии	полноценно умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-3 Организует экскурсионную деятельность	ПК-1	не организует экскурсионную деятельность	умеет организовывать один элемент экскурсионной деятельности	умеет организовывать отдельные элементы экскурсионной деятельности	полноценно умеет организовывать экскурсионную деятельность
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-4 Организует анимационную деятельность	ПК-1	не организует анимационную деятельность	умеет организовывать один элемент анимационную деятельности	умеет организовывать отдельные элементы анимационную деятельности	полноценно умеет организовывать анимационную деятельность
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-5 Организует деятельность предприятия питания	ПК-1	не знает распределение функций на предприятиях индустрии питания	знает распределение функций в организациях и предприятиях индустрии питания	знает распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях питания	полноценно знает распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях индустрии питания
		не умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры	умеет анализировать отдельные элементы корпоративной культуры	умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии	полноценно умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии
Результаты прохождения		не знает распределение	знает распределение	знает распределение	полноценно знает распределение

<p>практики: Индикатор: ИД-6 Организует деятельность санаторно-курортного предприятия</p>	ПК-1	функций в санаторно-курортных предприятиях	функций в санаторно-курортных организациях и предприятиях	функций и организация работы исполнителей в санаторно-курортных организациях и предприятиях	функций и организация работы исполнителей в санаторно-курортных организациях и предприятиях
		не умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры	умеет анализировать отдельные элементы корпоративной культуры	умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии	полноценно умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии
<p>Компетенция: ПК-2. Способен осуществлять процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности</p>					
<p>Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1 Осуществляет подбор персонала и руководство трудовым коллективом туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности</p>	ПК-2	не знает квалификационные требования к персоналу	знает отдельные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия;	знает основные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия;	всесторонне знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия;
		не знает особенности создания благоприятного психологического климата	знает отдельные особенности создания благоприятного психологического климата	знает основные особенности создания благоприятного психологического климата	полноценно знает особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе
		не умеет урегулировать спорные и конфликтные ситуации	умеет урегулировать отдельные спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе	умеет урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе	полноценно умеет урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе
		не владеет психолого-педагогическими методами воздействия	владеет отдельными психолого-педагогическими методами воздействия	владеет психолого-педагогическими методами воздействия	полноценно владеет психолого-педагогическими методами воздействия на сотрудников
<p>Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2 Принимает эффективные управленческие решения в процессе туристской деятельности</p>	ПК-2	не умеет принимать управленческие решения	принимает отдельные управленческие решения	принимает управленческие решения в процессе туристской деятельности	полноценно принимает эффективные управленческие решения в процессе туристской деятельности
<p>Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-3 Применяет принципы устойчивого развития туризма в</p>	ПК-2	не умеет применять принципы устойчивого развития туризма	применяет отдельные принципы устойчивого развития туризма	применяет принципы устойчивого развития туризма в процессе организации деятельности	полноценно применяет принципы устойчивого развития туризма в процессе организации деятельности предприятия

процессе организации деятельности предприятия			предприятия	
Компетенция: ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения				
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1 ПК-3 Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя	не умеет вырабатывать управленческие решения	вырабатывает отдельные управленческие решения	вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия	полноценно вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя.
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2 ПК-3 Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, осуществляет деятельность, направленную на достижение общественно полезных целей и способствующую решению социальных проблем общества	не участвует в разработке текущих и перспективных планов	участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов	участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, осуществляет деятельность, направленную на достижение общественно полезных целей	участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, осуществляет деятельность, направленную на достижение общественно полезных целей и способствующую решению социальных проблем общества.
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-3 ПК-3 Использует методы бизнес-планирования	не использует методы бизнес-планирования	использует отдельные методы бизнес-планирования	использует методы бизнес-планирования	полноценно использует методы бизнес-планирования

## 2. Оценочные средства по производственной организационно-управленческой практике

### 2.1. Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике

Формируемые компетенции, индикаторы		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
УК-3.	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Задание 1	Изучить детально особенности деятельности турпредприятия

УК-6.	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Задание 2	Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия
ПК-1.	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства	Задание 3	Изучить составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии
ПК-2	Способен осуществлять процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности		
ПК-3.	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Задание 4	Изучить требования туристов к турпродукту, провести анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

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

Формируемые компетенции, индикаторы		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
ПК-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства	Задание 1	Индивидуальное задание. Осуществить аргументированный подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе, в соответствии с профессиональными задачами деятельности
		Задание 2	Индивидуальное задание. Осуществить анализ урегулирования спорных и конфликтных ситуации в трудовом коллективе, произошедших в период прохождения практики
ПК-3.	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Задание 3	Осуществить процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
		Задание 4	Применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

## 3. Критерии оценивания компетенций

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если он знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии; теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг; особенности межкультурного взаимодействия. Умеет составлять и оценивать резюме; урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии; организовывать процесс обслуживания туристов; проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; обеспечивать

стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности; осуществляет руководство трудовым коллективом; владеет психолого-педагогическими методами воздействия на сотрудников; организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если он знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; знает теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; знает основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг. Умеет составлять и оценивать резюме; урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; организовывать процесс обслуживания туристов; проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности; руководство трудовым коллективом; организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если он знает основные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; основные особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; поверхностно теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; основные поверхностно способы взаимодействия с потребителями туруслуг. Умеет составлять и оценивать основные элементы резюме; урегулировать наиболее распространенные спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; организовывать основные элементы процесса обслуживания туристов; проводить частичный анализ рыночного спроса и потребностей туристов. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия; основные элементы руководства трудовым коллективом; организует процессы обслуживания потребителей; изучает требования туристов.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он знает отдельные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; отдельные особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; отдельные правила обслуживания клиентов турпредприятия; отдельные способы взаимодействия с потребителями туруслуг. Поверхностно умеет составлять и оценивать отдельные элементы резюме; урегулировать отдельные спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; организовывать отдельные элементы процесса обслуживания туристов; проводить некоторые элементы анализа рыночного спроса. Осуществляет отдельные элементы подбора персонала; отдельные элементы руководства трудовым коллективом; организует отдельные элементы процессов обслуживания потребителей; изучает отдельные требования туристов.

#### **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***

<b>Рейтинговый балл</b>	<b>Оценка по 5-балльной системе</b>
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 организационно-управленческой 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 УК-3, УК-6, ПК-1, ПК-2 ПК-3.

Перед началом практики необходимо ознакомиться со структурой практики, обязательными видами работ и формами отчетности, которые отражены в «Методических указаниях по организации и проведению производственной организационно-управленческой 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.	8
	Подготовка методического обеспечения	
	Инструктаж по технике безопасности	
Основной этап	Изучить деятельность турпредприятия	16
	Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия	32
	Изучить составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии	32
	Индивидуальное задание. Осуществить аргументированный подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе, в соответствии с профессиональными задачами деятельности	32
	Индивидуальное задание. Осуществить анализ урегулирования спорных и конфликтных ситуации в трудовом коллективе, произошедших в период прохождения практики	48
	Изучить требования туристов к турпродукту, провести анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	8
	Осуществить процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	32
Отчетный этап	Подготовка к заключительной конференции по итогам практики	8

### Структура отчета по практике

#### Введение

1. Особенности деятельности предприятия
2. Психолого-педагогические и этические основы организации деятельности предприятия
3. Составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии
4. Выполнение индивидуального задания. Подбор персонала туристского предприятия
5. Выполнение индивидуального задания. Урегулирование спорных и конфликтных ситуаций

#### Заключение

#### Список используемых источников

#### Приложение 1. Резюме для подбора персонала

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 организационно-управленческой практики» для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм».