

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

федерального университета

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Дата подписания: 22.05.2024 10:56:18

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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

**43.03.03 Гостиничное дело**

Направленность (профиль)

Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом

Год начала обучения

2024

Форма обучения

очная

заочная

Реализуется в семестре

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

использованием международных и национальных нормативных документов				международных и национальных нормативных документов.
<b>ИД-2 ПК-10</b> 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.
<b>ИД-3 ПК-10</b> выбирает и применяет клиентоориентированные гостиничные технологии	не имеет представления о специфики 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> <b>ИД-1 ПК-11</b> 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.
<b>ИД-2 ПК-11</b> осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики	не владеет представлениями 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
<b>ИД-3 ПК-11</b> 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 профессиональной

	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 соответствии 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 предприятиях, 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 соответствии с квалификационными	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 первый 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 характеризующие 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»».