

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 10:00:23
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 (организационно-управленческой)

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом

Год начала обучения

2024

Форма обучения

очная

заочная

Реализуется в семестре

6

8

Введение

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

_____ 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-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> 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;	Затрудняется перечислить методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи	имеет представление о методах командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи	Умеет выстраивать эффективное коммуникативное взаимодействие с различными категориями клиентов, в том числе используя инклюзивный подход	уверенно использует приемы межличностного и группового взаимодействия, инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи
ИД-2 УК-3 обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей ее членов, использование методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта	с трудом может объяснить свою роль в команде	Имеет представление о социальном взаимодействии и реализации своей роли в команде	умеет использовать методы для достижения успеха, приемы получения оптимальных результатов совместной работы, владеет навыками работы с информационными технологиями	умеет организовать работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей ее членов, использование методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта
ИД-3 УК-3 обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга	затрудняется назвать условия слаженной командной работы, а также обозначить факторы, которые могут оказать негативное	способен обозначить условия слаженной командной работы, а также обозначить факторы, которые могут оказать	владеет навыками мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные	на высоком уровне обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга

командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения.	влияние на конечный результат	негативное влияние на конечный результат	отклонения	командной работы и своевременного 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: <i>Индикатор:</i> 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;	имеет слабое представление о цели и функциях тайм-менеджмента	владеет знаниями и определенными навыками планирования и целеполагания	владеет знаниями и определенными навыками эффективного использования рабочего времени, умеет оценивать свои реальные резервы времени и рационально их использовать	умеет устанавливать личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности
ИД-2 УК-6 реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;	имеет слабое представление об этапах карьерного роста и условиях профессионального развития	имеет представление об этапах карьерного роста, условиях профессионального развития	имеет представление об этапах карьерного роста, условиях профессионального развития, владеет навыками планирования рабочего времени	использует приемы реализации стратегии личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
ИД-3 УК-6 критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности.	затрудняется оценить эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности.	имеет представление об осознанном выборе способов и методов мотивации и самомотивации	владеет навыками планирования и целеполагания, навыками оценки своих временных ресурсов, навыками эффективного использования рабочего времени, осознанным выбором способов и методов тайм-менеджмента	владеет навыками планирования и целеполагания, навыками оценки своих временных ресурсов, навыками эффективного использования рабочего времени, осознанным выбором способов и методов тайм-менеджмента; умеет выбирать наиболее эффективные способы управления своим временем, выделять резервы

				рабочего времени под новые задачи или проекты, планировать и высвободить время для отдыха и восстановления сил
Компетенция: ПК-1 способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства				
Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-1 организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	затрудняется описать процесс организации, планирования и контроля деятельности подчиненных функциональных подразделений гостиниц	имеет поверхностное представление о текущем и перспективном планировании потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	владеет навыками организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; планирования и контроля деятельности подчиненных функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения	владеет навыками организации деятельности различных видов гостиничных комплексов, планирования и контроля деятельности подчиненных функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения,
ИД-2 ПК-1 осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	затрудняется перечислить методы контроля деятельности структурных подразделений гостиничного предприятия	владеет знаниями о методах и формах управления человеческими ресурсами	владеет методикой создания системы контроля в гостиницах	владеет методикой создания системы контроля в гостиницах, методикой оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ИД-3 ПК-1 осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	затрудняется обозначить основные стили управления, используемые в сфере гостиничного бизнеса	Ориентируется в стилях управления человеческими ресурсами в сфере гостиничного бизнеса	умеет определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	на высоком уровне осуществляет управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала структурных подразделений
Компетенция: ПК-2 способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства				

Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-2 организует процесс деятельности гостиничного предприятия	с большим трудом перечисляет основные направления деятельности гостиничного предприятия	имеет представление об основных видах, типах и классификации гостиничных предприятий	владеет знаниями о структуре управления гостиничным предприятием, технологическом цикле, оптимальных методах принятия управленческих решений	владеет знаниями о структуре управления гостиничным предприятием, технологическом цикле, оптимальных методах принятия управленческих решений, владеет навыками эффективной работы с клиентами гостиничных предприятий
ИД-2 ПК - 2 организует анимационную деятельность	имеет слабое представление о технологии работы анимационной службы	имеет представление о целях и задачах анимационной службы, ее технологии работы, перечне анимационных программ в гостиничных предприятиях	умеет четко планировать работу анимационной службы, владеет навыками разработки анимационных программ с учетом потребностей и предпочтений клиентов	владеет знаниями о целях и задачах деятельности анимационной службы, технологии работы персонала, специфике организации анимационных программ с учетом возрастных особенностей постояльцев
ИД-3 ПК-2 организует деятельность предприятий питания	имеет слабое представление о технологии работы службы питания в гостиничном комплексе	имеет представление о целях и задачах службы питания, технологии работы различных предприятий питания на территории гостиничного комплекса, формах обслуживания питанием гостей	умеет четко планировать работу службы питания, владеет навыками обслуживания питанием гостей с учетом их потребностей и предпочтений	владеет знаниями о целях и задачах деятельности службы питания в гостиничном комплексе, технологии работы персонала в контактной зоне, специфике организации банкетов, особенностях питания иностранных гостей.
ИД-4 ПК-2 применяет инновационные методы, средства и технологии осуществления профессиональной деятельности	затрудняется обозначить инновационные технологии осуществления профессиональной деятельности	имеет представление об основных инновационных технологиях, применяемых в гостиничных предприятиях с целью повышения уровня обслуживания	умеет применять инновационные методы, средства и технологии осуществления профессиональной деятельности	владеет методикой планирования инновационной деятельности; умеет применять инновационные технологии и новые формы обслуживания потребителей в гостиничной деятельности, владеет приемами подготовки инновационных проектов
ИД-5 ПК- 2 организует деятельность туристского предприятия	имеет слабое представление об основах организации деятельности туристского предприятия	имеет представление о видах и классификации туризма, целях туристских путешествий	умеет составить программу тура, владеет навыками разработки туристского продукта в соответствии с запросами клиентов	владеет навыками создания туристской фирмы, разработки и продвижения туристского продукта в соответствии с

				запросами клиентов, умеет выстраивать эффективное взаимодействие с клиентами, определять их мотивы и предпочтения
ИД-6 ПК-2 организует деятельность санаторно-курортных предприятий и SPA	имеет слабое представление о рынке санаторно-курортных услуг	имеет представление о направлениях деятельности санаторно-курортных предприятий и SPA, ассортименте предлагаемых услуг	владеет знаниями о технологии работы санаторно-курортных предприятий, технологии формирования санаторно-курортного продукта	владеет комплексом знаний о технологии работы санаторно-курортных предприятий и SPA, технологии формирования санаторно-курортного продукта, особенностях приема и размещения отдыхающих, а также предоставление им сопутствующих услуг с целью удовлетворения потребностей
Компетенция: ПК-5 готов к ведению документации на основе современных требований				
Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-5 применяет основополагающие нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий	Не имеет полного представления об основных нормативно-правовых документах, регламентирующих деятельность гостиничных предприятий;	Имеет поверхностное представление об основополагающих нормативно-правовых документах, регламентирующих деятельность гостиничных предприятий;	Имеет представление об основополагающих нормативно-правовых документах, регламентирующих деятельность гостиничных предприятий и умеет их применять на практике;	В совершенстве владеет знаниями об основополагающих нормативно-правовых документах, регламентирующих деятельность гостиничных предприятий, приемами работы с ними.
ИД-2 ПК-5 умеет организовать процесс делопроизводства в гостиничных предприятиях	Затрудняется обозначить основные правила оформления служебных документов, основные правила составления документов.	Имеет неполное представление о современной технологии организации делопроизводства гостиничных предприятий.	Достаточно успешно использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий,	Уверенно применяет навыки оформления служебных документов; приемы работы с телефонограммами, факсами, электронными письмами; приемы ведения делопроизводства различных служб организаций сферы гостеприимства с использованием

				информационных технологий.
ИД-3 ПК -5 владеет навыками деловой переписки, систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов	Отсутствуют знания о процессах систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов.	Имеет поверхностное представление о навыках деловой переписки, систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов.	На достаточно высоком уровне применяет основные правила оформления служебных документов; умеет использовать официально-деловую речь.	Уверенно применяет основные правила оформления служебных документов; умеет обрабатывать информацию о гостях с использованием специализированных программных комплексов; использовать официально-деловую речь.

2. Оценочные средства по производственной организационно-управленческой 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 -1	способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	Задание 1	Изучить основные направления деятельности предприятия, проанализировать специфику взаимодействия с клиентами
ПК-2	способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства		
ПК-5	готов к ведению документации на основе современных требований	Задание 2	Собрать портфолио «Документация гостиничного предприятия/структурного подразделения»
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Задание 3	Составить схему организационной структуры

УК-6	способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		предприятия, раскрыть систему взаимодействия его подразделений.
------	---	--	---

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

Код компетенции	Формулировка		
ПК -1	способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	Задание 1	Изучить основные направления деятельности структурного подразделения предприятия, проанализировать показатели эффективной деятельности предприятия.
ПК-2	способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства		
ПК-5	готов к ведению документации на основе современных требований	Задание 2	Изучить специализированное программное обеспечение, используемое для автоматизации деятельности предприятия
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Задание 3	Раскрыть особенности организации обслуживания клиентов на разных этапах пребывания (процедура регистрации, знакомство гостя с предприятием, сопровождение клиента в период пребывания, «комплименты» гостю, обязательные (стандартные) процедуры при отъезде) в соответствии с категорийностью гостиничного предприятия.
УК-6	способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		

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

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

Код компетенции	Формулировка		
ПК -1	способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	Задание 1	Раскрыть формы контроля персонала структурных подразделений в отеле
ПК-2	способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства		
ПК-5	готов к ведению документации на основе современных требований	Задание 2	Изучить систему делопроизводства в структурном подразделении предприятия (основные цели и задачи подразделения, его место и роль в деятельности предприятия; схема управления подразделением; должностные инструкции сотрудников подразделения; обеспечение техники безопасности, технологическая документация).
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Задание 3	Выявить и описать элементы корпоративной культуры, раскрыть факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры на данном предприятии.
УК-6	способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		

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

Код компетенции	Формулировка	
-----------------	--------------	--

ПК -1	способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	Задание 1	Разработать рекомендации по стимулированию персонала и обеспечению лояльности
ПК-2	способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства		
ПК-5	готов к ведению документации на основе современных требований	Задание 2	Изучить правила внутреннего распорядка и другие организационные документы предприятия
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Задание 3	Охарактеризовать психологический климат микроколлектива.
УК-6	способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает технику безопасной работы на предприятии; отлично основные обязанности сотрудника одного из подразделений предприятия; психолого-педагогические и этические основы взаимодействия с коллегами и потребителями; на высоком уровне способы решений стандартных задач профессиональной деятельности. Умеет уверенно использовать полученные знания на практике, осуществлять сбор, анализ и обработку информации, работать в коллективе. Владеет на высоком уровне навыками составления и оформления отчета; знаниями об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия; умениями взаимодействия с коллегами и потребителями гостиничного продукта.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он на должном уровне знает технику безопасной работы на предприятии; основные обязанности сотрудника одного из подразделений предприятия; хорошо психолого-педагогические и этические основы взаимодействия с коллегами и потребителями. Умеет использовать полученные знания на практике, уверенно осуществлять сбор, анализ и обработку информации. Владеет уверенно навыками составления и оформления отчета; прочными знаниями об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если знает технику безопасной работы на предприятии, удовлетворительно основные обязанности сотрудника одного из подразделений предприятия, частично психолого-педагогические и этические основы взаимодействия с коллегами и потребителями. Умеет слабо использовать полученные знания на практике, осуществлять сбор, анализ и обработку информации. Владеет удовлетворительно навыками составления и оформления отчета,

удовлетворительными знаниями об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он слабо знает технику безопасной работы на предприятии, частично основные обязанности сотрудника одного из подразделений предприятия. Неудовлетворительно использует на практике полученные знания, частично умеет осуществлять сбор, анализ и обработку информации. Слабо владеет навыками составления и оформления отчета, основами знаний об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия.

4. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний студентов не предусмотрена

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

Процедура прохождения производственной организационно-управленческой 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-3, УК -6, ПК- 1; ПК-2, ПК-5. 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 организационно-управленческой практики для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».