

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Институт технологии, экономики и сервиса
Кафедра технологии, экономики образования и сервиса

*Приложение к программе
практики*

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

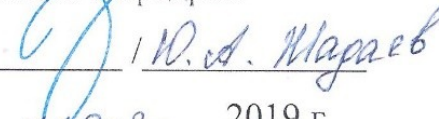
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по практике **«Учебная практика. Ознакомительная»**

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

заочная форма обучения

Заведующий кафедрой


_____ И. А. Магаев

«15» _____ 2019 г.

Волгоград
2019

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс прохождения практики направлен на овладение следующими компетенциями:

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);
- способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);
- способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8);
- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере (ОПК-1);
- способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью (ОПК-2);
- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);
- способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта (ОПК-4);
- способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности (ОПК-6);
- способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7);
- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности (ПКО-1);
- способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий (ПКО-3);
- способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКР-4);
- способен работать со статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения (ПКР-5).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
УК-3	Менеджмент в туризме	Социальные технологии в туристской деятельности	Производственная практика. Преддипломная практика, Производственная практика. Проектно-технологическая, Производственная

			практика. Сервисная, Учебная практика. Ознакомительная
УК-4	Деловые коммуникации и культура речи, Иностранный язык, Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй), Иностранный язык делового общения (второй), Информационно-коммуникативные и гис-технологии в туризме, Межкультурная коммуникация на иностранном языке		Производственная практика. Преддипломная практика, Производственная практика. Проектно-технологическая, Производственная практика. Сервисная, Учебная практика. Исследовательская, Учебная практика. Ознакомительная
УК-5	История (история России, всеобщая история), Психология в туристской деятельности, Туристские культурно-исторические центры, Философия	История туризма, Организация мероприятий, Региональные туристские ресурсы, Реклама в туризме, Сервисная деятельность, Этнокультурные основы туристского сервиса	Производственная практика. Преддипломная практика, Производственная практика. Проектно-технологическая, Производственная практика. Сервисная, Учебная практика. Исследовательская, Учебная практика. Ознакомительная
УК-6	Психология в туристской деятельности	Социальные технологии в туристской деятельности	Производственная практика. Преддипломная практика, Производственная практика. Проектно-технологическая, Производственная практика. Сервисная, Учебная практика. Исследовательская, Учебная практика. Ознакомительная
УК-8	Безопасность жизнедеятельности	Основы медицинских знаний в туризме, Стандартизация и сертификация в туризме, Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания,	Производственная практика. Преддипломная практика, Производственная практика. Проектно-технологическая, Производственная практика. Сервисная,

		Технологии и организация гостиничных услуг, Технологии и организация услуг питания, Транспортное обслуживание в туризме	Учебная практика. Исследовательская, Учебная практика. Ознакомительная
ОПК-1	Информационно-коммуникативные и гис-технологии в туризме, Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятия туризма		Производственная практика. Преддипломная практика, Учебная практика. Ознакомительная
ОПК-2	Менеджмент в туризме, Психология в туристской деятельности		Производственная практика. Преддипломная практика, Учебная практика. Ознакомительная
ОПК-3	География международного туризма, Организация туристской деятельности, Рекреационная география, Туристские культурно-исторические центры, Туристско-рекреационные ресурсы		Производственная практика. Преддипломная практика, Учебная практика. Ознакомительная
ОПК-4	Маркетинг в туризме, Туристско - рекреационное проектирование		Производственная практика. Преддипломная практика, Учебная практика. Ознакомительная
ОПК-6	Организация туристской деятельности, Правовое регулирование в туристской деятельности		Производственная практика. Преддипломная практика, Учебная практика. Ознакомительная
ОПК-7	Безопасность жизнедеятельности, Туристско - рекреационное проектирование		Производственная практика. Преддипломная практика, Учебная практика. Ознакомительная
ПКО-1	Организация туристской деятельности,		Производственная практика. Преддипломная

	Экономика и предпринимательство в сфере туризма		практика, Учебная практика. Ознакомительная
ПКО-3	Информационно-коммуникативные и гис-технологии в туризме, Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятия туризма		Производственная практика. Преддипломная практика, Учебная практика. Ознакомительная
ПКР-4		Анимационный сервис в туризме, Документационное обеспечение в туризме, Международный туризм, Организация мероприятий, Санаторно-курортный сервис, Сервисная деятельность, Технологии въездного, выездного и внутреннего туризма, Транспортное обслуживание в туризме, Этнокультурные основы туристского сервиса	Производственная практика. Преддипломная практика, Производственная практика. Сервисная, Учебная практика. Ознакомительная
ПКР-5		Виды и тенденции развития туризма, История туризма, Региональные туристские ресурсы	Производственная практика. Преддипломная практика, Учебная практика. Исследовательская, Учебная практика. Ознакомительная

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе прохождения практики

№	Разделы практики	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Организация деятельности	УК-4, УК-8,	знать:

	предприятия	ОПК-2, ОПК-6, ПКО-1	– требования техники безопасности на предприятии; уметь: – соотносить виды и содержание организационных документов предприятия с правовыми нормами; владеть: – опытом взаимодействия с работниками предприятия;
2	Направления работы предприятия	УК-6, ОПК-1, ОПК-3-4, ОПК-6, ПКО-3, ПКР-5	знать: – содержание и качество предоставляемых услуг предприятием; уметь: – выявлять преимущества и недостатки конкретных туристских ресурсов, видов туризма, туристских услуг; владеть: – навыками использования различных источников информации по туристским объектам;
3	Сервисная деятельность предприятия	УК-3-5, УК-8, ОПК-6-7, ПКО-3, ПКР-4	знать: – требования к качеству, предоставляемых услуг; уметь: – консультировать клиентов по предоставляемым услугам предприятия;

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
УК-3	Демонстрирует понимание основных научных категорий, описывающих межличностное и социальное взаимодействие. Знает основные теории межличностного и социального взаимодействия. Понимает и может обосновать социально-психологические особенности	Выражает готовность к социальному взаимодействию, рефлексии и самооценке действий в коллективе. Демонстрирует умение эффективно работать в команде. Может анализировать и обобщать полученные знания, аргументированно доказывать свою точку зрения, при	Имеет опыт участия в принятии групповых решений и способен принимать на себя ответственность. Владеет навыками и приемами социального взаимодействия. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия. Способен выступать компетентным разработчиком и экспертом социально значимых программ и проектов, ориентированных на формирование социального взаимодействия различных категорий граждан.

	коллективного взаимодействия.	этом правильно ведя дискуссию. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия.	
УК-4	<p>Владеет основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на родном и иностранном языке, необходимой для осуществления межкультурного общения. Понимает социальные и коммуникативные стандарты межкультурного повседневного общения. Формулирует основную идею, выраженную в информации, грамотно и достаточно логично формулирует свое отношение к воспринятой информации.</p>	<p>Владеет основными коммуникативными нормами родного и иностранного языков. Анализирует полученную информацию, выделяет суть явления, четко и грамотно формулирует основную идею, выраженную в информации. Логично и адекватно излагает свою точку зрения о воспринятом (устном или письменном) материале. Владеет иностранным языком на уровне контакта с субъектами образовательного процесса с целью быть понятым по кругу жизненных и профессиональных вопросов.</p>	<p>Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах). Самостоятельно систематизирует полученную информацию, стремится строить целостную картину ситуации. Ясно, логично и спонтанно излагает свое мнение об услышанном или прочитанном, адекватно реагируя на коммуникативный ход партнера. Выстраивает стратегию устного и письменного общения на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения.</p>
УК-5	<p>Знает основные закономерности развития общества; понимает значение культуры в развитии человечества. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего</p>	<p>Применяет содержание философских категорий и понятий к анализу явлений действительности, общественной и индивидуальной жизни человека. Способен к анализу социокультурных различий социальных групп,</p>	<p>Способен к рефлексии и самоконтролю, к чёткому обоснованию и защите своей мировоззренческой позиции. Владеет моральными нормами нравственного поведения в профессиональной деятельности, навыками эстетической оценки явлений окружающей действительности.</p>

	Отечества.	опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений. Способен к выстраиванию конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.	
УК-6	Имеет теоретические представления о деятельности саморазвития, эмоционально-волевых процессах человека, о способах личностного саморазвития. Умеет осуществлять самонаблюдение в профессиональных ситуациях с целью постановки задач по самообразованию. Знает особенности проектирования программы самообразования.	Демонстрирует владение приемами и техниками психической саморегуляции, владения собой и своими ресурсами. Осуществляет обоснование программы профессионального самообразования и личностного самосовершенствования на основе самонаблюдения. Обладает опытом оценки реализации программы личностного и профессионального самообразования.	Способен выбрать наиболее оптимальный способ профессионального и личностного саморазвития, научно обосновывает систему самообразования для достижения профессиональных и личностных целей. Владеет способностью модифицировать программы профессионального самообразования и личностного самосовершенствования в соответствии с различными контекстами (социальными, культурными, национальными), в которых протекают процессы обучения, воспитания и социализации. Владеет навыками решения практических педагогических задач самоорганизации и самообразования, используя психологические знания, полученные в ходе изучения психологии.
УК-8	Имеет представление об основных понятиях в области безопасности	Имеет представление о потенциальных опасностях, возникающих при	В совершенстве владеет представлениями о потенциальных угрозах в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций, а также

	<p>жизнедеятельности. Знаком с классификацией чрезвычайных ситуаций и основными методами защиты. Способен оказать простейшую помощь при некоторых видах опасностей. Самостоятельно использует индивидуальные средства защиты.</p>	<p>различных видах деятельности человека. Способен предвидеть основные виды опасностей, формируемых различными чрезвычайными ситуациями. Способен оказать начальную помощь при реализации опасностей в условиях чрезвычайных ситуаций. Грамотно использует коллективные и индивидуальные средства защиты.</p>	<p>основными технологическими подходами нейтрализации их последствий. Знаком с техническими приемами оповещения населения о чрезвычайных ситуациях. Способен к предвидению последствий ЧС и оказанию в этих условиях помощи себе и окружающим. Способен использовать современные методы и приемы защиты от опасностей и последствий чрезвычайных ситуаций.</p>
ОПК-1	<p>Применяет отдельные способы поиска, анализа, отбора некоторых технологических новаций и современных программных продуктов профессиональной туристской деятельности в стандартных условиях. Умеет использовать отдельные технологические новации и специализированные программные продукты туристской сферы.</p>	<p>Проявляет умение осуществлять поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в типичных ситуациях профессиональной туристской деятельности. Владеет навыками использования технологических новаций и специализированных программных продуктов в сфере туризма.</p>	<p>Самостоятельно осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности. Уверенно использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.</p>
ОПК-2	<p>Осознает значимость определения целей и задач управления для структурных подразделений туристских предприятий. Знает основные методы и приемы планирования,</p>	<p>Умеет осуществлять по алгоритму выбор целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы. Использует основные методы и</p>	<p>Самостоятельно определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы. Уверенно использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы, в</p>

	<p>организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы. Умеет определять формы и виды контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.</p>	<p>приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы в типичных ситуациях. Владеет навыками применения определенных средств контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.</p>	<p>том числе в нестандартных ситуациях. Владеет готовностью к осуществлению контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.</p>
ОПК-3	<p>Осознает значимость учета мнения потребителей и заинтересованных сторон в формировании качественных туристских услуг. Знает требования международных и национальных стандартов в области обеспечения качества процессов оказания туристских услуг.</p>	<p>Умеет оценивать некоторые показатели качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Владеет навыками по обеспечению требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.</p>	<p>Самостоятельно оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Демонстрирует высокий уровень владения навыками по обеспечению требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.</p>
ОПК-4	<p>Владеет основными методами маркетинговых исследований туристского рынка, потребителей, конкурентов, осознает их значение для разработки системы новых экскурсионных</p>	<p>Владеет достаточными навыками для осуществления маркетинговых исследований туристского рынка, потребителей, конкурентов, умеет применять их результаты для обоснования и</p>	<p>Самостоятельно осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов. Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети</p>

	<p>маршрутов. Имеет представления о направлениях и способах формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.</p>	<p>разработки системы новых экскурсионных маршрутов. Умеет определять направления и способы формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, способы их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.</p>	<p>Интернет.</p>
ОПК-6	<p>Демонстрирует знания о базовых нормативно-правовых актах в избранной профессиональной области. Может ориентироваться в системе российского законодательства о предоставлении туристских услуг. Знает основные нормативные требования к составлению документов и осуществлению документооборота в профессиональной деятельности.</p>	<p>Обладает опытом сбора и анализа нормативно-правовых документов для профессиональной деятельности. Умеет применять многие законодательные акты Российской Федерации о предоставлении туристских услуг в профессиональной деятельности. Владеет навыками оформления документов и организации документооборота в соответствии с нормативными требованиями.</p>	<p>Самостоятельно осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.</p>
ОПК-7	<p>Осознает значимость необходимости обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг. Имеет общие теоретические представления об основных положениях охраны</p>	<p>Умеет частично создавать и поддерживать условия обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг. Владеет навыками соблюдения требований охраны труда и</p>	<p>В полной мере обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг. Владеет опытом соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.</p>

	труда, безопасности жизнедеятельности на рабочем месте.	готовностью своевременно выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.	
ПКО-1	Демонстрирует понимание основных методов подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональным и задачами деятельности. Ориентируется в основных механизмах и инструментах управления трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Владеет некоторыми навыками осуществления подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональным и задачами деятельности. Умеет применять определенные методы руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. Владеет готовностью осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.
ПКО-3	Владеет ограниченными навыками формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий. Имеет теоретические представления о способах продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг. Осознает значимость процесса переговоров с	Владеет опытом формирования туристского продукта с использованием современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. Может предложить эффективные способы продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг. Обладает навыками	Самостоятельно формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. Владеет готовностью к ведению переговоров с партнерами, умеет согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

	<p>партнерами и согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов.</p>	<p>ведения переговоров с партнерами и согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов.</p>	
ПКР-4	<p>Владеет ограниченными навыками ведения переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Знает о правилах и требованиях информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия. Может осуществлять отдельные действия по установлению взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями по заданному алгоритму.</p>	<p>Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг в стандартных условиях обслуживания. Владеет навыками информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия. Умеет в стандартных условиях обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>	<p>Конструктивно организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. В полной мере обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. Владеет опытом взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>
ПКР-5	<p>Имеет опыт осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности. Владеет ограниченными навыками применения современных</p>	<p>Эпизодически использует статистические и другие методы в процессе осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности при проведении</p>	<p>Целенаправленно использует статистические и другие методы в процессе осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности при проведении исследований туристских ресурсов и проектировании туристского продукта. Осмысленно применяет современные методы информационных и</p>

	<p>методов информационных и геоинформационных технологий для изучения влияния географических факторов на развитие туристско-рекреационной деятельности. Умеет осуществлять информационный поиск в глобальных информационных сетях, на порталах и стендах международных выставок.</p>	<p>исследований туристских ресурсов и проектировании туристского продукта. Владеет навыками применения современных методов информационных и геоинформационных технологий для изучения влияния географических факторов на развитие туристско-рекреационной деятельности. В минимально необходимом объеме осуществляет эффективный информационный поиск в глобальных информационных сетях, на порталах и стендах международных выставок.</p>	<p>геоинформационных технологий для изучения влияния географических факторов на развитие туристско-рекреационной деятельности. В полном объеме осуществляет эффективный информационный поиск в глобальных информационных сетях, на порталах и стендах международных выставок.</p>
--	--	--	---

**Оценочные средства и шкала оценивания
(схема рейтинговой оценки)**

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Выполнение заданий руководителей практики	40	УК-3-6, УК-8, ОПК-1, ОПК-3, ОПК-6-7, ПКО-3, ПКР-4	1л
2	Составление отчета	20	УК-3-6, УК-8, ОПК-1, ОПК-3, ОПК-6-7, ПКО-3, ПКР-4	1л
3	Аттестация с оценкой	40	УК-3-6, УК-8, ОПК-1, ОПК-3, ОПК-6-7, ПКО-3, ПКР-4	1л
4	Выполнение заданий руководителей практики	40	УК-3-6, УК-8, ОПК-1-4, ОПК-6-7, ПКО-1, ПКО-3,	2з

			ПКР-4-5	
5	Составление отчета	20	УК-3-6, УК-8, ОПК-1-4, ОПК-6-7, ПКО-1, ПКО-3, ПКР-4-5	2з
6	Аттестация с оценкой	40	УК-3-6, УК-8, ОПК-1-4, ОПК-6-7, ПКО-1, ПКО-3, ПКР-4-5	2з

Итоговая оценка по практике определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в процессе прохождения практики и в период промежуточной аттестации.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Выполнение заданий руководителей практики
2. Составление отчета
3. Аттестация с оценкой