

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ 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*

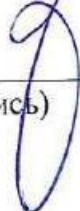
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по практике «**Производственная (Сервисная) практика**»

Направление 43.03.02 «Туризм»
Профиль «Организация туристской деятельности»

очная форма обучения

Заведующий кафедрой



(подпись) Жадаев Ю.А.
(зав. кафедрой)

« 30 » _____ мая _____ 2022 г.

Волгоград
2022

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 поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);
- способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);
- 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 в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (УК-8);
- способен к продвижению и реализации туристского продукта с использованием современных технологий (ПКО-2);
- способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий (ПКО-3);
- способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКО-4).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

| Код компетенции | Этап базовой подготовки | Этап расширения и углубления подготовки | Этап профессионально-практической подготовки |
|-----------------|--|---|--|
| УК-1 | ИКТ и медиаинформационная грамотность | Инновации в туризме, Инновационные процессы развития туризма | Производственная (Преддипломная) практика, Производственная (Проектно-технологическая) практика, Производственная (Сервисная) практика, Учебная (Исследовательская) практика |
| УК-2 | Нормативно-правовое регулирование профессиональной деятельности, | Анимационный сервис в туризме, Инновации в туризме, Инновационные | Производственная (Преддипломная) практика, Производственная |

| | | | |
|------|--|---|--|
| | Проектная деятельность, Туристско-рекреационное проектирование | процессы развития туризма, Разработка рекламного продукта, Региональный туристский продукт, Технологии и организация экскурсионных услуг, Технологии производства рекламы в туризме | (Проектно-технологическая) практика, Производственная (Сервисная) практика, Учебная (Исследовательская) практика |
| УК-3 | Психология в туристской деятельности | Социальные технологии в туристской деятельности | Производственная (Преддипломная) практика, Производственная (Проектно-технологическая) практика, Производственная (Сервисная) практика, Учебная (Исследовательская) практика, Учебная (Ознакомительная) практика |
| УК-4 | Иностранный язык, Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй), Иностранный язык делового общения (второй), Межкультурная коммуникация на иностранном языке, Русский язык и культура речи | | Производственная (Преддипломная) практика, Производственная (Проектно-технологическая) практика, Производственная (Сервисная) практика, Учебная (Исследовательская) практика, Учебная (Ознакомительная) практика |
| УК-5 | География международного туризма, История (история России, всеобщая история), Международный туризм, Психология в туристской деятельности, Рекреационная география, Туристские культурно-исторические центры, Философия | История туризма, Этнокультурные основы туристского сервиса | Производственная (Преддипломная) практика, Производственная (Сервисная) практика, Учебная (Исследовательская) практика, Учебная (Ознакомительная) практика |
| УК-6 | Менеджмент в туризме, | | Производственная |

| | | | |
|-------|--------------------------------------|--|---|
| | Психология в туристской деятельности | | (Преддипломная) практика, Производственная (Проектно-технологическая) практика, Производственная (Сервисная) практика, Учебная (Исследовательская) практика, Учебная (Ознакомительная) практика |
| УК-8 | Безопасность жизнедеятельности | Стандартизация и сертификация в туризме, Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания | Производственная (Преддипломная) практика, Производственная (Проектно-технологическая) практика, Производственная (Сервисная) практика, Учебная (Исследовательская) практика, Учебная (Ознакомительная) практика |
| ПКО-2 | | Организация деловых мероприятий, Разработка рекламного продукта, Реклама в туризме, Технологии продаж, Технологии производства рекламы в туризме | Производственная (Преддипломная) практика, Производственная (Проектно-технологическая) практика, Производственная (Сервисная) практика |
| ПКО-3 | | Анимационный сервис в туризме, Виды и тенденции развития туризма, Санаторно-курортный сервис, Сервисная деятельность, Социальные технологии в туристской деятельности, Стандартизация и сертификация в туризме, Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания, Технологии и | Производственная (Преддипломная) практика, Производственная (Проектно-технологическая) практика, Производственная (Сервисная) практика, Учебная (Исследовательская) практика |

| | | | |
|-------|--|--|--|
| | | организация экскурсионных услуг, Транспортное обслуживание в туризме, Этнокультурные основы туристского сервиса | |
| ПКО-4 | | Документационное обеспечение в туризме, Организация деловых мероприятий, Сервисная деятельность, Социальные технологии в туристской деятельности, Технологии и организация гостиничных услуг, Технологии и организация услуг питания, Технологии туроператорской и турагентской деятельности | Производственная (Преддипломная) практика, Производственная (Сервисная) практика, Учебная (Исследовательская) практика, Учебная (Ознакомительная) практика |

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 | Предприятие сервиса на рынке туристских услуг | УК-1-6, УК-8, ПКО-2-4 | знать: – должностные инструкции персонала предприятия; владеть: – стандартами общения и взаимодействия внутри отделов туристской компании; |
| 2 | Организация обслуживания клиентов | УК-1-6, УК-8, ПКО-2-4 | знать: – правила работы персонала предприятия в «контактной зоне»; уметь: – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | деятельности; – оптимизировать процесс оказания туристских услуг с помощью интернет-технологий; владеть: – приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; |
|--|--|--|--|

Критерии оценивания компетенций

| Код компетенции | Пороговый (базовый) уровень | Повышенный (продвинутый) уровень | Высокий (превосходный) уровень |
|-----------------|---|--|---|
| УК-1 | <p>Имеет теоретические представления об особенностях системного и критического мышления.</p> <p>Способен к анализу информации, может ориентироваться в сложившихся в науке оценках информации.</p> | <p>Способен к применению логических форм и процедур в процессе мыслительной деятельности.</p> <p>Проявляет умение анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения демонстрирует способность к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности.</p> | <p>Демонстрирует умение сопоставлять разные источники с целью выявления их противоречий и формирования достоверного суждения. Владеет способностью к самостоятельному принятию обоснованного решения на основе собственного суждения и оценки информации. Способен к определению практических последствий предложенного решения задачи.</p> |
| УК-2 | <p>Имеет теоретические представления об основных отраслях правовой системы, базовых нормативно-правовых актах и сфере их применения.</p> <p>Ориентируется в совокупности взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение</p> | <p>Демонстрирует способность к определению ресурсного обеспечения для достижения поставленной цели.</p> <p>Умеет находить необходимые правовые документы для различных сфер жизнедеятельности.</p> <p>Обладает опытом составления документов,</p> | <p>Демонстрирует использование правовых знаний в различных сферах деятельности. Способен определять возможные риски и ограничения при решении поставленных задач. Научно обосновывает различные способы реализации и защиты своих прав.</p> |

| | | | |
|------|--|--|---|
| | <p>поставленной цели, исходя их действующих правовых норм. Имеет опыт сбора и анализа нормативно-правовых документов, их классификации в профессиональной деятельности.</p> | <p>необходимых для участия в различных сферах деятельности.</p> | |
| УК-3 | <p>Демонстрирует понимание основных научных категорий, описывающих межличностное и социальное взаимодействие. Знает основные теории межличностного и социального взаимодействия. Понимает и может обосновать социально-психологические особенности коллективного взаимодействия.</p> | <p>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 этом правильно ведя дискуссию. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия.</p> | <p>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.</p> |
| 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</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</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</p> |

| | | | |
|------|---|---|---|
| | <p>общения. Формулирует основную идею, выраженную в информации, грамотно и достаточно логично формулирует свое отношение к воспринятой информации.</p> | <p>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>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 Отечества.</p> | <p>Применяет содержание философских категорий и понятий к анализу явлений действительности, общественной и индивидуальной жизни человека. Способен к анализу социокультурных различий социальных групп, 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.</p> | <p>Способен к рефлексии и самоконтролю, к четкому обоснованию и защите своей мировоззренческой позиции. Владеет моральными нормами нравственного поведения в профессиональной деятельности, навыками эстетической оценки явлений окружающей действительности.</p> |

| | | | |
|-------|---|---|---|
| УК-6 | <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>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.</p> |
| УК-8 | <p>Имеет представление об основных понятиях в области безопасности 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>Имеет представление о потенциальных опасностях, возникающих при 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>В совершенстве владеет представлениями о потенциальных угрозах в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций, а также 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> |
| ПКО-2 | <p>Знает отдельные методы и технологии</p> | <p>Владеет методами и технологиями проектирования</p> | <p>Целесообразно использует методы и технологии проектирования деятельности</p> |

| | | | |
|-------|--|---|---|
| | <p>проектирования деятельности туристского предприятия. Умеет осуществлять по алгоритму оценку эффективности планирования по некоторым направлениям проекта. Владеет навыками расчёта определенных качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта. Демонстрирует умение формулировать идею проекта низкой сложности, организовывать проектную деятельность по заданному алгоритму.</p> | <p>деятельности туристского предприятия. Умеет оценивать эффективность планирования по различным направлениям проекта средней сложности. Умеет рассчитывать качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта средней сложности. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность.</p> | <p>туристского предприятия. Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта. Умеет рассчитывать качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта высокой сложности. Самостоятельно формирует идею проекта, эффективно организует проектную деятельность.</p> |
| ПКО-3 | <p>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 партнерами и согласования условий</p> | <p>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 ведения переговоров с партнерами и</p> | <p>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> |

| | | | |
|-------|--|--|--|
| | взаимодействия по реализации туристских продуктов. | согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов. | |
| ПКО-4 | Имеет теоретические представления о процессах обслуживания потребителей, умеет сопоставлять их с результатами анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Знает методы определения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. Владеет ограниченными навыками применения клиентоориентированных технологий туристского обслуживания. | Владеет навыками организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Владеет опытом изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. Проявляет умение осуществлять выбор и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания. | Эффективно организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Использует разнообразные способы и методы изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. Умеет адекватно выбирать и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания. |

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

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

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