

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП
Б2.В.01 (П)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Вид и тип
практики**

Производственная практика, сервисная практика

Разработчик(и)

Желнина З. Ю.

Должность – зав.кафедрой

Ученая степень – к.филос.н.

Звание - доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма

Протокол № 6 от 16.03.2026

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

Мурманск
2026

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых в процессе прохождения практики

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по практике		
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1УК-5 Анализирует и интерпретирует межкультурное разнообразие современного общества на основе знания истории ИД-2УК-5 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ИД-3УК-5 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия в процессе коммуникации в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Принципы исследования социальных систем с учетом факторов, определяющих многообразие их функционирования Факторы, меняющие потребности человека в современном обществе Актуальные научные подходы в описании современных процессов индустрии туризма и гостеприимства	Формулировать сервисные задачи с учетом многообразия культурных потребностей Формулировать и обосновывать актуальность, объект, предмет, программу исследования Применять знания о приоритетах качества жизни при оценке сервисных продуктов	Навыками работы с источниками данных о социально-культурных процессах Методами научного исследования, способами интерпретации информации различного типа
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	ИД-1 УК-7 Осознает роль и значение физической культуры, спорта в жизни человека и общества ИД-2 УК-7 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для сохранения и укрепления здоровья, обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Основные показатели здоровья для формирования сервисных продуктов Принципы организации труда с учетом правил ЗОЖ Специфику организации сервиса в условиях северных территорий	Поддерживать свой уровень здоровья для полноценной трудовой деятельности Оценивать сервисные продукты с целью их улучшения на основании принципов ЗОЖ	Знаниями об эффективном взаимодействии с учетом различных интересов деловых партнеров Методами обоснования выбора услуг для формирования турпродуктов с учетом задач ЗОЖ
УК-9 Способен использовать базовые дефектологичес	ИД-1УК-9 Имеет базовое представление о нозологиях, связанных с ограниченными возможностями здоровья ИД-2УК-9	Характеристики туристского продукта как совокупности услуг	Оценивать потенциал турфирмы для работы в условиях региональной конкуренции	Навыками управления своим состоянием в условиях реализации

кие знания в социальной и профессиональной сферах	Проявляет толерантное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья и готовность к конструктивному сотрудничеству с ними в социальной и профессиональной сферах ИД-3УК-9 Учитывает индивидуальные особенности лиц с ограниченными возможностями здоровья при осуществлении социальных и профессиональных контактов	Показатели спроса на туристские продукты и услуги Знает национальные стандарты, применяемые для проектирования туристских услуг и обеспечения работы турпредприятия Специфику отдельных турпродуктов и услуг для эффективных консультаций их выбору	Оценивать качество предоставляемых услуг Оценивать программы лояльности турпредприятия Оказывать отдельные услуги с учетом возможностей и потребностей клиентов фирмы Соотносить культурно-познавательную и сервисную программы маршрута Применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы	профессиональных задач Методами проектирования сервиса на основе здоровьесберегающих технологий Интерпретации количественной и качественной информации для разработки сервисной стратегии турфирмы Навыками оценки веб-ресурсов турпредприятия как сервисного продукта Навыками делопроизводства, обеспечивающими работу турфирмы Навыками эффективной деловой коммуникации на основе социо-культурных знаний и здоровьесберегающих технологии Методами обобщения опыта турпредприятия по работе с разными целевыми группами
ПК-3 Способен разрабатывать перспективные решения для развития туристских территорий	ИД-1ПК-3 Устанавливает закономерности развития туристских территорий ИД-2ПК-3 Умеет систематизировать, обобщать информацию для концепций и практических решений развития территории ИД-3ПК-3 Демонстрирует знания о методах и каналах позиционирования туристского предприятия, его продуктах на региональных туристских рынках			
ПК-5 Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья	ИД-1ПК-5 Демонстрирует знания стандартов туристской индустрии, социально-культурных и здоровьесберегающих технологий, применяемых в туристском сервисе ИД-2ПК-5 Проявляет навыки формирования услуг с учетом различных возможностей когнитивного, эмоционального восприятия, физической мобильности потенциальных потребителей ИД-3ПК-5 Формирует и оценивает программы обслуживания с учетом различий культурных запросов и принципов ЗОЖ	Потребности целевых аудиторий для организации обслуживания высокого уровня Требования к отчетной документации практики и оценкам выполнения стандартных задач профессиональной деятельности		

2. Перечень оценочных средств для контроля сформированности компетенций по результатам прохождения ознакомительной практики

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Организационный этап	УК-5; УК-7; УК-9	Принципы исследования социальных систем с учетом факторов, определяющих многообразие их функционирования Факторы, меняющие потребности человека в современном обществе	Формулировать сервисные задачи с учетом многообразия культурных потребностей Формулировать и обосновывать актуальность, объект, предмет, программу исследования	Навыками работы с источниками данных о социально-культурных процессах Методами научного исследования, способами интерпретации информации различного типа Знаниями об эффективном взаимодействии с учетом различных интересов деловых партнеров	Промежуточный отчет по результатам исследования
Основной этап	УК-5; УК-7; УК-9; ПК-3; ПК-5	Актуальные научные подходы в описании современных процессов индустрии туризма и гостеприимства Основные показатели здоровья для формирования сервисных продуктов Принципы организации труда с учетом правил ЗОЖ Специфику организации сервиса в условиях северных территорий Характеристики туристского продукта как совокупности услуг Показатели спроса на туристские	Применять знания о приоритетах качества жизни при оценке сервисных продуктов Поддерживать свой уровень здоровья для полноценной трудовой деятельности Оценивать сервисные продукты с целью их улучшения на основании принципов ЗОЖ Оценивать потенциал турфирмы для работы в условиях региональной конкуренции Оценивать качество предоставляемых услуг	Методами обоснования выбора услуг для формирования турпродуктов с учетом задач ЗОЖ Навыками управления своим состоянием в условиях реализации профессиональных задач Методами проектирования сервиса на основе здоровьесберегающих их технологий Интерпретации количественной и качественной информации для разработки сервисной стратегии турфирмы Навыками оценки веб-ресурсов турпредприятия как сервисного продукта Навыками делопроизводства,	Промежуточный отчет по результатам проектирования турпродукта

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
		продукты и услуги Знает национальные стандарты, применяемые для проектирования туристских услуг и обеспечения работы турпредприятия Специфику отдельных турпродуктов и услуг для эффективных консультаций их выбору Потребности целевых аудиторий для организации обслуживания высокого уровня	Оценивать программы лояльности турпредприятия Оказывать отдельные услуги с учетом возможностей и потребностей клиентов фирмы Соотносить культурно-познавательную и сервисную программы маршрута	обеспечивающими работу турфирмы Навыками эффективной деловой коммуникации на основе социо-культурных знаний и здоровьесберегающих технологий	
Заключительный этап	УК-5; УК-7; УК-9; ПК-3; ПК-5	Требования к отчетной документации практики и оценкам выполнения стандартных задач профессиональной деятельности	Применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы	Методами обобщения опыта турпредприятия по работе с разными целевыми группами	Итоговый отчет, оценка презентации результатов исследования и проектирования

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1 Критерии оценки тестирования обучающихся

Оценка выполнения теста	Критерии оценки
<i>Зачтено</i>	60-100 % правильных ответов
<i>Незачтено</i>	менее 60 % правильных ответов

3.2. Критерии и шкала оценки качества оформления отчета по практике

Рабочая программа практики, перечень заданий, правила оформления отчетной документации размещены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В процессе текущего контроля оценивается качество оформления отчета по практике и сопроводительной документации.

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Индивидуальное задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
<i>Хорошо</i>	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
<i>Удовлетворительно</i>	Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
<i>Неудовлетворительно</i>	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена.

3.3 Критерии и шкала оценки выполнения индивидуального задания на практику

Кейс 1. Разработка программы исследования туристского предприятия (до 5 баллов).

Туристское предприятие как объект исследования требует комплексного подхода в разработке алгоритма изучения общей характеристики предприятия, её деловых процессов и оценки конкурентоспособности в текущем периоде.

Комплексный подход предполагает выявление и группировку факторов различных типов, влияющих на состояние предприятия, развитие его бизнес процессов.

Рекомендуется группировать факторы в крупные таксоны:

- экономические;
- правовые;
- социально-культурные;
- технологические;
- характеристика целевой аудитории потребителей (описание её ядра) и др.

Программа исследования требует выявления и обоснования:

- актуальности исследования;

- цели и задач исследования;
- описания методов получения, обработки и интерпретации информации;
- обоснование связи аналитической и проектной части, когда выявленные проблемы объясняют концепцию и проектное решение;

В разработке программы исследования рекомендуется установить критические точки (время, ожидаемые промежуточные результаты), а также сформулировать критерии оценки результатов и качества своего исследования, что поможет более рационально подойти к формированию материалов и их обработке.

В итоге необходимо получить индивидуальную «дорожную карту» выполнения программы практики.

Пример «дорожной карты»

Мероприятие	Ожидаемый результат	Связь с другими задачами	Период выполнения	Критические точки

«Дорожная карта» может быть построена в виде графической модели.

Кейс 2. Анализ туристского предприятия (до 20 баллов).

Для проведения анализа туристского предприятия необходимо собрать данные о его основных направлениях работы, организационно-штатной структуре, регламентах работы подразделений и работников, выполняющих различные функциональные обязанности.

В анализе работы фирмы следует избегать клише, упрощения в описании турфирмы, запросов её менеджмента и клиентов.

В итоге необходимо сделать вывод и определить, какие туристские продукты или программы развития деятельности соответствуют деятельности по достижению уровня высокой конкурентоспособности на региональном рынке.

Кейс 3. Исследование форм обслуживания в турфирме (до 20 баллов).

На основании материалов, собранных в турфирме, составить обзор практик обслуживания.

Описание-исследование работы веб-страниц (официальная, социальные сети) – выявить потребительские характеристики веб-страниц с точки зрения потенциального клиента;

Анализ работы сотрудников с клиентов во время консультаций и заказа турпродукта;

Анализ практики работы с клиентов после заключения договора и до завершения использования услуги;

Состав дополнительных услуг турфирмы, анализ предоставления;

Анализ работы с жалобами клиентов;

Описание практики турфирмы по повышению качества обслуживания за счет развития квалификации сотрудников.

Для выполнения задания рекомендуется использовать составленный скрипт-лист для наблюдения за работой и опроса сотрудников фирмы, анализ должностных инструкций и других документов, регламентирующих работу с клиентами.

В заключении рекомендуется указать возможность применения результатов, полученных в ходе практики в работе турфирмы, а также развития проведенного исследования.

Критерии оценки защиты материалов практики

Ключевое условие – выполненная программа практики, своевременно представленный сформированный отчет по практике научному руководителю (на кафедре) – 60 баллов.

20 баллов – отчет по практике оформлен в соответствии с требованиями стандартов делопроизводства.

20 баллов – публичная защита материалов практики:

Защита материалов практики предполагает выявить:

- качество разработанной индивидуальной программы исследования, достоверность и актуальность собранных материалов о туристской фирме;
- умение оперировать полученными данными, применять методы обработки информации; обосновывать выводы по материалам исследования;
- владение навыком оценки конкурентоспособности туристской фирмы, потенциала развития её деятельности;
- навык критического мышления, продуктивного диалога в обсуждении разработанного продукта, возможности его развития;
- умение подготовки и оформления научного текста.

Ответ студента на защите оценивается баллами, которые в совокупности с набранными в течение практики позволяют выставить оценку «незачтено» - 60 баллов и менее, «удовлетворительно» - 61-80 баллов, «хорошо» - 81-90 баллов, «отлично» - 91-100 баллов в соответствии со следующими критериями:

Оценка **«отлично»** выставляется за отчет по практике и его защиту, если:

- программа исследования туристского предприятия имеет комплексный характер, логична и продуктивна для конкретного предприятия;
- представлены актуальные данные, их интерпретация непротиворечива, результаты использованы в проектной части практики;
- анализ практики работы с клиентами завершён предложениями по развитию деятельности турфирмы;
- полученные данные, выводы оформлены с использованием программного обеспечения по визуализации данных, формирования таблиц, схем и других технологий презентации информации в адаптированном виде;
- проведена апробация работы на научных конференциях, в университетском проекте, в реальной работе туристского предприятия, в культурно-просветительском мероприятии;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает навык ведения профессионального диалога, мотивацию к исследованиям в туристско-рекреационной сфере.

Оценка **«хорошо»** выставляется за работу, в которой:

- программа исследования непротиворечива, заложенные в ее основании проблемы и задачи актуальны и позволяют подтвердить навыки самостоятельного исследования деятельности турпредприятия;
- представлены актуальные данные, их интерпретация непротиворечива, результаты использованы в проектной части практики;
- выводы по результатам исследования носят самостоятельный характер, могут быть использованы для развития работы турфирмы;
- полученные данные представлены преимущественно в текстовом формате, часть материалов представлена в таблицах и схемах, разработанных самостоятельно;

- проведена апробация работы на научных конференциях, в университетском проекте, в реальной работе туристского предприятия, в культурно-просветительском мероприятии;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает навык ведения профессионального диалога, мотивацию к исследованиям в туристско-рекреационной сфере.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется за работу, в которой:

- разработанная программа изучения турпредприятия логична, но имеет вид перечня работ по сбору и анализу информации из открытых источников;
- анализ работы турфирмы носит описательный характер;
- выводы в целом непротиворечивы, но схематичны, носят репродуктивный характер;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает заинтересованность в развитии своих профессиональных компетенций.

В случае, если студент выполнил программу практики, научный руководитель и заведующий кафедрой допустили отчет студента по практике до защиты как соответствующий формальным требованиям, но в ходе представления результатов студент демонстрирует отсутствие навыков профессионального диалога, не может обосновать логику проведенного исследования и проектирования, допускает принципиальные ошибки в интерпретации материалов, не владеет актуальными сведениями о процессах работы турфирмы (объекта практики), то **его защита признается неудовлетворительной.**

На заседании кафедры разрабатывается индивидуальная траектория по актуализации отчета и повторной защиты материалов производственной практики.