

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП
Б2.В.04(П)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Вид и тип
практики**

**Производственная практика, организационно-
управленческая 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-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1УК-3 Определяет формы, средства и методы социального взаимодействия ИД-2УК-3 Реализовывает свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества ИД-3УК-3 Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной цели	Профессиональные стандарты и систему трудовых задач предприятий туризма Стратегии эффективного командообразования	Строить траекторию профессионального обучения с учетом задач деятельности предприятия Оценивать организацию труда на предприятии Выстраивать деловые процессы с учетом задач оптимизации	Навыками оценки достижения промежуточных и итоговых результатов деловых процессов Методами формирования и развития деловых сетей
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности и для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	ИД-1УК-8 Выявляет и анализирует природные и техногенные факторы вредного влияния на среду обитания, на социальную сферу в повседневной жизни и профессиональной деятельности, доводит информацию до компетентных структур ИД-2УК-8 Создает и поддерживает безопасные условия жизни и профессиональной деятельности, соблюдает требования безопасности в ЧС, в том числе, при угрозе и возникновении военного конфликта ИД-3УК-8 При возникновении чрезвычайных ситуаций экологического, техногенного и социального характера в мирное и военное время действует в соответствии с имеющимися знаниями, опытом, инструкциями и рекомендациями; способен оказать первую помощь пострадавшим на производстве и в ЧС	Систему интересов деловых партнеров турфирмы Факторы и ситуации потенциальной опасности в организации труда и предоставлении услуг в туристической индустрии Приемы и методы работы с людьми в неблагоприятных обстоятельствах, конфликтах Характеристики туристского продукта	Разрабатывать турпродукт с учетом задач развития деловых связей Строить траекторию профессионального обучения с учетом задач деятельности предприятия Применять средства индивидуальной и коллективной защиты	Имиджевыми технологиями Навыками выявления рисков организационного поведения Знаниями о каналах и формах связи с компетентными органами для снижения, устранения рисков и опасностей разного вида

		как совокупности услуг	Выявлять признаки неблагоприятных событий, в том числе на основании изменения поведения человека (группы людей)	Навыками эффективных действий в случае ЧС
УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности и	ИД-1УК-10 Воспринимает и анализирует информацию, необходимую для принятия экономических решений ИД-2УК-10 Обосновывает экономические решения в различных областях жизнедеятельности, используя методы экономического анализа и планирования для достижения поставленных целей ИД-3УК-10 Применяет экономические знания при технико-экономическом обосновании инженерных решений	Показатели спроса на туристские продукты и услуги Знает национальные стандарты, применяемые для проектирования туристских услуг и обеспечения работы турпредприятия	Оценивать привлекательность туристских аттракций	Навыками оценки туристских продуктов территорий
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	Специфику отдельных турпродуктов и услуг для эффективных консультаций их выбору Потребности целевых аудиторий для организации обслуживания высокого уровня	Проектировать турпродукт с учетом запросов потребителей Оценивать программы лояльности турпредприятия Оказывать отдельные услуги с учетом возможностей и потребностей клиентов фирмы	Навыками разработки программы продвижения турпродукта Навыками делопроизводства, обеспечивающими работу турфирмы Навыками эффективной деловой коммуникации на основе социо-культурных знаний и здоровьесберегающих технологий
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	Требования к отчетной документации практики и оценкам выполнения стандартных задач профессиональной деятельности	Соотносить культурно-познавательную и сервисную программы маршрута Применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы	Методами обобщения опыта турпредприятия по работе с разными целевыми группами Навыками систематизации

				данных для продуктивных решений
--	--	--	--	---------------------------------------

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 и компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Организационный этап	УК-3	Профессиональные стандарты и систему трудовых задач предприятий туризма	Строить траекторию профессионального обучения с учетом задач деятельности предприятия	Навыками оценки достижения промежуточных и итоговых результатов деловых процессов	Промежуточный отчет по результатам исследования
Основной этап	УК-3; УК-8; УК-10; ПК-3; ПК-5	Стратегии эффективного командообразования Трудовые функции на предприятиях туризма Систему интересов деловых партнеров турфирмы Факторы и ситуации потенциальной опасности в организации труда и предоставлении услуг в туристической индустрии Приемы и методы работы с людьми в неблагоприятных обстоятельствах, конфликтах Характеристики туристского продукта как совокупности услуг Показатели спроса на туристские продукты и услуги Знает национальные стандарты, применяемые для проектирования туристских услуг	Оценивать организацию труда на предприятии Выстраивать деловые процессы с учетом задач оптимизации Разрабатывать турпродукт с учетом задач развития деловых связей Строить траекторию профессионального обучения с учетом задач деятельности предприятия Применять средства индивидуальной и коллективной защиты Выявлять признаки неблагоприятных событий, в том числе на основании изменения поведения человека (группы людей) Оценивать привлекательность туристских аттракций Проектировать турпродукт с	Методами формирования и развития деловых сетей Имиджевыми технологиями Навыками выявления рисков организационного поведения Знаниями о каналах и формах связи с компетентными органами для снижения, устранения рисков и опасностей разного вида Навыками эффективных действий в случае ЧС Навыками оценки туристских продуктов территорий Навыками разработки программы продвижения турпродукта Навыками делопроизводства, обеспечивающими работу турфирмы Навыками эффективной деловой коммуникации на основе социокультурных знаний и	Промежуточный отчет по результатам проектирования турпродукта

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности и компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
		и обеспечения работы турпредприятия Специфику отдельных турпродуктов и услуг для эффективных консультаций их выбору Потребности целевых аудиторий для организации обслуживания высокого уровня	учетом запросов потребителей Оценивать программы лояльности турпредприятия Оказывать отдельные услуги с учетом возможностей и потребностей клиентов фирмы Соотносить культурно-познавательную и сервисную программы маршрута	здоровьесберегающих технологии Методами обобщения опыта турпредприятия по работе с разными целевыми группами	
Заключительный этап	УК-3; УК-8; УК-10; ПК-3; ПК-5	Требования к отчетной документации практики и оценкам выполнения стандартных задач профессиональной деятельности	Применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы	Навыками систематизации данных для продуктивных решений	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).

Организационные и управленческие процессы туристского предприятия предполагают исследования их с точки зрения логистики и результативности. Для этого необходимо использовать методологические установки, зафиксированные в стандартах менеджмента качества, регламентах турфирмы, правилах обучения нового персонала. При этом следует учесть, что все организационные решения должны быть ориентированы на решение основных задач предприятия – достижение устойчивости бизнеса, расширение клиентской базы за счет повышения качества обслуживания.

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 практики	Период выполнения	Критические точки

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

Кейс 2. Анализ туристского предприятия (до 15 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 итоге необходимо сделать вывод и определить, какие направления работы необходимо изменить с целью повышения конкурентоспособности турфирмы, совершенствования деловых процессов, улучшения качества обслуживания, формирования новых решений в работе с клиентами.

Кейс 3. Анализ деловых процессов турфирмы (до 20 баллов).

Цель раздела – оценить способность обучающегося самостоятельно разработать актуальные решения для повышения результативности деловых процессов фирмы (объекта практики), раскрытия потенциала предприятия.

Для анализа следует использовать структурно-функциональную модель организации, а также модели бизнес-процессов (например, модель «Прием на работу сотрудника», «Путь организационно-распорядительных документов» и др.).

Деловые процессы турфирмы представляют собой последовательность исполнения работ (функций, операций), направленных на создание результата, имеющего ценность для потребителя. Анализ деловых процессов предполагает выявление ресурсов, правил, алгоритмов выполнения повседневных и стратегических задач в турфирме. При этом необходимо указать риски, ошибки и возможности улучшения делового процесса.

Ключевые деловые процессы турфирмы:

- работа с деловыми партнерами;
- работа с персоналом;
- проектирования туристских продуктов и отдельных услуг;
- технологии продаж в турфирме;
- делопроизводство;
- работа с клиентами в фирме;
- информационная работа фирмы.

С целью совершенствования могут быть проанализированы другие (в том числе локальные) деловые процессы фирмы. Необходимо выявить параметры качества процессов, установить отклонения и причины недостатков, это позволит разработать рекомендации для улучшения работы турфирмы.

Кейс 4. Управление персоналом турпредприятия (до 20 баллов).

На основе собранных материалов (должностные инструкции, собеседование с менеджерами фирмы, наблюдение) необходимо сделать аргументированный вывод об системе организации труда работников турфирмы, их объемах работы, квалификации и т.п. На основании выводов разработать рекомендации (мероприятия) по повышению квалификации, организационных изменениях и других решениях, способствующих повышению качества организационно-управленческих процессов предприятия.

В заключении рекомендуется указать возможность применения результатов, полученных в ходе практики, 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 деловых процессов, конкурентоспособности туристской фирмы, потенциала развития её деятельности;
- навык критического мышления, продуктивного диалога в обсуждении разработанных рекомендаций, возможности их внедрения;
- умение подготовки и оформления научного текста.

Ответ студента на защите оценивается баллами, которые в совокупности с набранными в течение практики позволяют выставить оценку «не зачтено» - 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;
- разработанные рекомендации имеют потенциал для внедрения в работу турпредприятия;
- 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;
- в ходе анализа представлены актуальные данные, их интерпретация продуктивна для разработки рекомендаций по развитию работы турфирмы;
- рекомендации по развитию деятельности раскрывают имеющийся потенциал турпредприятия;
- выводы по результатам исследования носят самостоятельный характер;
- 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;
- рекомендации носят обобщенный характер, не опираются на реальные возможности фирмы;
- 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.