

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП
Б2.В.02(П)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Вид и тип практики	Производственная практика, проектно-технологическая 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-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-1УК-2 Формулирует в рамках поставленной цели совокупность задач, обеспечивающих ее достижение ИД-2 УК-2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы, имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Основы нормативно-правового регулирования туристской деятельности	Решать организационные задачи для формирования технологических рациональных решений	Методами формирования и развития деловых сетей
		Стратегии эффективного командообразования	Оценивать организацию труда на предприятии	Знаниями о критических точках в реализации проектно-технологических задач
		Трудовые функции на предприятиях туризма	Разрабатывать дерево целей и решений для проектирования	Навыками оценки достижения промежуточных и итоговых результатов деловых процессов
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	Экономические и социальные приоритеты в проектировании туристских продуктов и стратегий развития фирмы	Выстраивать деловые процессы с учетом задач оптимизации	Навыками оценки туристских продуктов территорий
		Принципы управления качеством туристских продуктов	Заполнять технологические документы	Навыками разработки программы продвижения турпродукта
		Основные показатели здоровья для формирования сервисных продуктов	Решать организационные задачи для формирования технологических рациональных решений	Информацией о предложении услуг креативных индустрий в регионе
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	Принципы организации труда с учетом правил ЗОЖ	Применять знания о приоритетах качества	

ПК-4 Способен применять технологии креативных индустрий для реализации задач туристско-экскурсионной деятельности	ИД-1ПК-4 Демонстрирует знания о специфике креативных индустрий ИД-2ПК-4 Проявляет практические умения проектирования продуктов с учетом специфики экономики впечатлений и творчества ИД-3ПК-4 Создает решения для развития турпродукта и туристско-рекреационных территорий за счет креативных индустрий	Специфику организации сервиса в условиях северных территорий Характеристики туристского продукта как совокупности услуг Показатели спроса на туристские продукты и услуги Преимущества продуктов креативных индустрий как ресурса туристической индустрии Методы оценки нематериальных аттракций турпродукта Каналы продвижения турпродукта, в том числе через медиасферу и деловые сети Систему интересов деловых партнеров турфирмы Требования к отчетной документации практики и оценкам выполнения стандартных задач профессиональной деятельности	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 привлекательность туристских аттракций Проектировать турпродукт с учетом запросов потребителей Выстраивать логику турпродукта с привлечением услуг креативных индустрий Обосновывать ценность творческих решений для турпродуктов разных типов Разрабатывать турпродукт с учетом задач развития деловых связей Создавать варианты турпродукта за счет модульного построения Применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы	Навыками дизайн-проектирования турпродукта Методами презентации турпродукта в выставочной среде Имиджевыми технологиями 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 компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Организационный этап	УК-2; УК-3;	Основы нормативно-правового регулирования туристской деятельности Стратегии эффективного командообразования Трудовые функции на предприятиях туризма	Решать организационные задачи для формирования технологических рациональных решений Оценивать организацию труда на предприятии	Методами формирования и развития деловых сетей	Промежуточный отчет по результатам исследования
Основной этап	УК-2; УК-3; ПК-3; ПК-4	Экономические и социальные приоритеты в проектировании туристских продуктов и стратегий развития фирмы Принципы управления качеством туристских продуктов 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 продукты и услуги	Разрабатывать дерево целей и решений для проектирования Выстраивать деловые процессы с учетом задач оптимизации Заполнять технологические документы Решать организационные задачи для формирования технологических рациональных решений Применять знания о приоритетах качества жизни при оценке сервисных продуктов Поддерживать свой уровень здоровья для полноценной трудовой деятельности Оценивать сервисные продукты с целью их	Знаниями о критических точках в реализации проектно-технологических задач Навыками оценки достижения промежуточных и итоговых результатов деловых процессов Навыками оценки туристских продуктов территорий Навыками разработки программы продвижения турпродукта Информацией о предложении услуг креативных индустрий в регионе Навыками дизайн-проектирования турпродукта	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:	
		преимущества продуктов креативных индустрий как ресурса туриндустрии Методы оценки нематериальных аттракций турпродукта Каналы продвижения турпродукта, в том числе через медиасферу и деловые сети Систему интересов деловых партнеров турфирмы	улучшения на основании принципов ЗОЖ Оценивать привлекательность туристских аттракций Проектировать турпродукт с учетом запросов потребителей Выстраивать логику турпродукта с привлечением услуг креативных индустрий Обосновывать ценность творческих решений для турпродуктов разных типов Разрабатывать турпродукт с учетом задач развития деловых связей Создавать варианты турпродукта за счет модульного построения	Методами презентации турпродукта в выставочной среде Имиджевыми технологиями	
Заключительный этап	УК-2; УК-3; ПК-3; ПК-4	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).

Деловые и технологические 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 работе рекомендуется применять различные модели визуализации анализа объекта:

- Модель Остервальда;
- Модель «Прошлое – будущее»;
- Процессная модель;
- SWOT-анализ.

Каждая из этих моделей по-своему раскрывает деловые процессы фирмы, описывает внешнюю среду и целевые группы потребителей. Модели позволяют оптимизировать работу по сбору и анализу материала, раскрывают проблемы и возможности турфирмы.

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

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. Проектирование туристского продукта (программы обслуживания) (до 20 баллов).

Цель раздела – оценить способность обучающегося самостоятельно разработать актуальный туристский продукт с учетом запросов клиентов фирмы (объекта практики) и внутренних возможностей фирмы.

ГОСТ Р 50681-2010:

туристский маршрут (трасса туристского похода): маршрут следования туристов (экскурсантов), разработанный в соответствии с требованиями безопасности и включающий посещение различных исторических мест, культурных объектов, природных ландшафтов и т.п. в культурно-познавательных, оздоровительных, спортивных и других целях.

программа обслуживания – перечень предоставляемых услуг, посещаемых объектов показа и досуговых мероприятий, сформированный в определённой последовательности, с указанием времени, места и условий обслуживания.

Маршрут – путь передвижения туриста с заранее определённой с той или иной точностью траекторией. Критерии маршрута предполагают позиции безопасности, аттрактивности, эффективности, эргономичности, экологичности и др.

Проектирование туристского продукта предполагает

Выбор вида туризма.

Замысел (идея продукта с учетом запросов клиентов, активности конкурентов и других факторов.

Разработка концепции продукта, выбор основных характеристик;

Формирование маршрута и логистики движения;

Разработка программы обслуживания на маршруте (установление критических точек);

Анализ и оценка нового турпродукта, выявление слабых сторон;

Апробация продукта, коррекция.

Разработка итоговой документации турпродукта.

Экономическая оценка конкурентоспособности турпродукта, установление цены.

По результатам проектирования студент должен быть готов сформулировать критерии оценки турпродукта, выявить сильные и слабые стороны,

Кейс 4. Программа продвижения турпродукта (до 20 баллов).

Проектирование программы продвижения турпродукта (с учетом уровня развития бизнеса фирмы, прогноза продаж, конкуренции на туристском рынке, актуальных технологий коммерческих коммуникаций).

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 защите материалов производственной практики.