



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ИГУ»)
Факультет бизнес-коммуникаций и информатики
Кафедра туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По учебной практике

Б2.В.01(У) Ознакомительная

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) Управление гостиничным комплексом и иными
средствами размещения

Иркутск, 2023

Одобен

УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 515.

с учетом требований проф. стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «7» мая 2015 г. №282н).

Председатель УМК Карнаухова В.К. декан
факультета бизнес-коммуникаций и информатики, к.х.н., доцент

ФИО, должность, ученая степень, звание подпись, печать

Разработчик Панкеева Н.С., и.о. зав. кафедрой туризма
к.г.н., доцент

ФИО, должность, ученая степень, звание

1. Требования к результатам прохождения учебной практики

1.1. Учебная практика Б2.В.01(У) Ознакомительная направлена на формирование следующих компетенций

Код компетенции	Содержание компетенции
ПК-4	способен выстраивать эффективные профессиональные, деловые и межличностные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
ПК-7	способен применять современные технологии обслуживания с учетом требований потребителя

1.2. Задачи практики:

1. Сформировать представление об объектах гостиничной индустрии.
2. Ознакомиться с индустрией гостеприимства региона.
3. Изучить виды средств размещения в регионе.

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Индекс и содержание индикатора компетенций	Результаты обучения
ПК-4	способен выстраивать эффективные профессиональные, деловые и межличностные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	ИДК ПК-4.1 Способен соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	Знать методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур. Уметь соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
		ИДК ПК-4.2 Способен провести встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам	Знать основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Уметь соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. Владеть навыками организации встреч, переговоров, презентации гостиничного продукта.
		ИДК ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного	Знать основы делового общения не менее чем на одном иностранном языке. Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке. Владеть навыками деловой коммуникации не менее чем на одном иностранном языке.

		комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	
ПК-7	Способен применять современные технологии обслуживания с учетом требований потребителя	ИДК ПК-7.1 Способен применять технологии предоставления гостиничных услуг на различных этапах гостиничного цикла.	Знать специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Уметь выбирать современные технологии обслуживания с учетом требований потребителя. Владеть навыками применения технологий предоставления гостиничных услуг с использованием информационно-коммуникативных технологий.
		ИДК ПК-7.2 Способен разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	Знать основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; технологии обслуживания на предприятиях гостиничного комплекса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя. Уметь осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя. Владеть навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания потребителей.
		ИДК ПК-7.3 Способен осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства	Знать основы проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства. Уметь осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства. Владеть навыками в сфере разработки проектов и их реализации в индустрии гостеприимства.

2. Оценочные средства для осуществления текущего контроля по учебной практике Б2.В.01(У) Ознакомительная:

2.1. Соответствие компетенций и заданий учебной практики Б2.В.01(У) Ознакомительная

Этап практики	Номер или название задания	Характеристика формируемой компетенции или индикатора компетенции	Оценочное средство	Показатели	Критерии оценки
Подготовительный	Задание № 1 Инструктаж по охране труда и технике безопасности Задание № 2 Обработка и систематизация фактического и литературного материала	ПК-4	Зачет, Заполнение ведомости инструктажа по охране труда и технике безопасности, раздел отчета практики	Наличие компонентов анализа фактического и литературного материала	Представлена информация о видах средств размещения.
Учебно-практический этап	Задание № 3 Посещение предприятий гостиничной индустрии Сбор, обработка и систематизация фактического материала	ПК-4 ПК-7	Раздел отчета практики	Соответствие требованиям оформления отчета по практике Наличие компонентов анализа предприятия	Представлена информация: полное наименование предприятия, его реквизиты, организационно-правовая форма и форма собственности; особенности предоставляемых услуг.
Научно-исследовательский этап	Задание № 4 Сбор, обработка, систематизация и анализ материала об индустрии гостеприимства и видах средств размещения региона.	ПК-7	Раздел отчета практики	Соответствие требованиям оформления отчета по практике. Наличие компонентов анализа туристского потенциала региона.	Представлена информация об объектах индустрии гостеприимства и факторах ее развития в регионе.
Заключительный	Задание № 5 Подготовка отчета, согласование содержания и	ПК-4	Дневник и отчет по практике	Соответствие требованиям оформления дневника практики и	Выполнены все поставленные задачи, достигнуты

	оформления отчета с руководителем практики. Заполнение дневника практики.		Защита дневника практики и отчета по практике (собеседование с руководителем практики от кафедры)	отчета по практике	цели практики
--	--	--	---	--------------------	---------------

2.2. Оценочные средства текущего контроля и диагностика сформированности компетенций

Код индикатора компетенции	Планируемый результат	ОС	Краткое описание задания
ИДК ПК-4.1 Способен соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	Знать методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур.	Зачет, Заполнение ведомости инструктажа по охране труда и технике безопасности. Раздел отчета практики	Описать порядок обслуживания потребителей на примере гостиницы г. Иркутска.
ИДК ПК-4.2 Способен провести встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам	Знать основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций	Раздел отчета практики Дневник практики	Описать разные виды деловых переговоров. Перечислить этапы делового общения.
ИДК ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	Знать основы делового общения не менее чем на одном иностранном языке.	Раздел отчета практики Дневник практики	Привести пример делового письма зарубежным партнерам гостиницы на иностранном языке.
ИДК ПК-7.1 Способен применять технологии	Знать специализированные программы, используемые в	Раздел отчета практики	Дать характеристику специализированных программ, используемых на различных этапах гостиничного цикла.

предоставления гостиничных услуг на различных этапах гостиничного цикла.	письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		
ИДК ПК-7.2 Способен разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	Знать основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; технологии обслуживания на предприятиях гостиничного комплекса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.	Раздел отчета практики	Выявить особенности обслуживания потребителей с ограниченными возможностями здоровья на примере гостиницы г. Иркутска.
ИДК ПК-7.3 Способен осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства	Знать основы проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства.	Раздел отчета практики	Привести примеры реализации проектов в индустрии гостеприимства в г. Иркутске.

2.3 Перечень оценочных средств для проведения текущего контроля:

Для текущего контроля обучающихся используются оценочные средства в виде контрольных вопросов:

- по видам средств размещения в регионе, тенденциям развития индустрии гостеприимства в регионе;
- содержанию и структуре отчета.

Контрольные вопросы (пример):

■ **Характеристика предприятия индустрии гостеприимства:**

- организационно-правовая форма, форма собственности, сфера деятельности;
- организационная структура предприятия;
- состав и структура персонала.

■ **Виды средств размещения в регионе:**

- виды КСР в зависимости от номерного фонда;
- виды КСР в зависимости от специализации;
- виды КСР в зависимости от функционального назначения.

■ **Состав и структура отчета:**

- наличие авторского оглавления;
- форматирование страниц, абзаца, символов с учетом требований ИГУ;

- наличие правовых документов, монографий, статей журналов и сборников в списке использованных источников;
- наличие отсылок на библиографическое описание источников в тексте отчета;
- использование нужных областей и элементов библиографического описания источников, разделительных знаков между ними;
- наличие приложений.

3. Промежуточная аттестация

3.1. Формой промежуточной аттестации по учебной практики Б2.В.01(У)

Ознакомительная является дифференцированный зачет.

Оценка за учебную практику Б2.В.01(У) Ознакомительная выставляется преподавателем – руководителем на основании анализа работ, выполненных обучающимся за время прохождения учебной практики Б2.В.01(У) Ознакомительная, проведенных мероприятий и представленных отчетных документов.

Оценка за учебную практику Б2.В.01(У) Ознакомительная носит обобщенный характер и включает в себя результаты всех выполненных заданий в совокупности, своевременность представления необходимых документов, положительное качество выполнения индивидуального занятия, активную позицию студента на практике.

Для получения положительной оценки по итогам учебной практики Б2.В.01(У) Ознакомительная обучающемуся необходимо:

Выполнить все, предусмотренные рабочей программой практики задания, включая индивидуальное задание (получить положительную оценку за каждое контрольное задание) и своевременно предоставить отчетные документы;

Своевременно предоставить заполненный в соответствии с рабочей программой практики, дневник и отчет учебной практики Б2.В.01(У) Ознакомительная.

Принять активное участие в собеседовании по итогам учебной практики Б2.В.01(У) Ознакомительная.

3.2. Показатели, критерии и шкала оценки сформированности компетенций по результатам прохождения учебной практики Б2.В.01(У) Ознакомительная

Компетенции ПК-4, ПК-7 сформированы, если студент получил за практику оценку не ниже «удовлетворительно».

Формируемая компетенция или индикатор	Номер или название задания	Требования к результату выполняемого задания	Отметка о выполнении			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
ПК-4	Задание № 1 Инструктаж по охране труда и технике безопасности	Знать методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами				
	Задание № 2 Обработка и систематизация фактического и литературного материала	- представителям и разных культур. Знать основы межличностного и делового				
	Задание № 3 Посещение	о и делового				

	<p>предприятий гостиничной индустрии Сбор, обработка и систематизация фактического материала Задание № 5 Подготовка отчета, согласование содержания и оформления отчета с руководителем практики.</p> <p>Заполнение дневника практики.</p>	<p>общения, переговоров, конфликтологии , социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Знать основы делового общения не менее чем на одном иностранном языке.</p>				
ПК-7	<p>Задание № 3 Посещение предприятий гостиничной индустрии Сбор, обработка и систематизация фактического материала</p> <p>Задание № 4 Сбор, обработка, систематизация и анализ материала об индустрии гостеприимства и видах средств размещения региона.</p>	<p>Знать специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Знать основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; технологии обслуживания на предприятиях гостиничного комплекса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя. Знать основы проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства.</p>				

3.3 Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации:

Задания на практику:

- дать характеристику объектов гостиничной индустрии г. Иркутска;
- определить тенденции развития индустрии гостеприимства Иркутской области;
- изучить виды средств размещения в Иркутской области;
- описать порядок обслуживания потребителей на примере гостиницы г. Иркутска;
- дать характеристику специализированных программ, используемых на различных этапах гостиничного цикла;
- привести примеры реализации проектов в индустрии гостеприимства в г. Иркутске.

Результаты практики бакалавры отражают в **отчете**, который содержит следующие разделы:

Введение (время, место, цели и задачи практики).

Основная часть.

Заключение – делаются выводы о проделанной работе, отмечаются положительные и отрицательные стороны практики и пожелания студентов.

Список литературы.

Приложения (при наличии).

Объем отчета по учебной практике составляет – 15-20 страниц машинописного текста и имеет следующую структуру: титульный лист, содержание, введение, теоретическая часть, практическая часть, заключение, список использованной литературы, приложения.

Рекомендуемый объем введения - 1 страница. Во введении необходимо указать цель учебной практики, задачи, необходимые для достижения цели, сроки и место практики.

Рекомендуемый объем основной части отчета - 10-15 страниц. В основной части необходимо в сжатом виде представить материалы задания на учебную практику (в зависимости от индивидуального направления) по пунктам:

характеристика объектов гостиничной индустрии;

- характеристика индустрии гостеприимства региона;

- виды средств размещения в регионе.

Рекомендуемый объем заключения - 1 страница. Заключение содержит обобщение теоретических и практических результатов, изложенных в основной части; должны быть определены и обоснованы методы сбора и анализа материала в соответствии с полученным заданием.

Список использованной литературы отражает источники, на которых базировалось проведенное студентом исследование.

В приложениях может содержаться фактический материал, представленный в виде картосхем, таблиц, диаграмм и т.д.