

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026 15:12:47
Уникальный программный ключ:
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор высшей школы
креативных индустрий
Садыкова А.Г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по сервисной практике
(производственная практика)**

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Экономика впечатлений
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	4

Ставрополь, 2026 г.

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по производственной сервисной практике студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (направленность (профиль) «Экономика впечатлений»), очная форма обучения
 2. ФОС является приложением к программе производственной сервисной практике.
 3. Разработчик: Кондратьева А.А., доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.
 4. Проведена экспертиза ФОС.
Члены экспертной группы:
Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК высшей школы креативных индустрий.
Члены комиссии:
Кулаговская Татьяна Анатольевна – член УМК высшей школы креативных индустрий, заведующий кафедрой туризма и индустрии гостеприимства;
Рубежной А.А. – член УМК высшей школы креативных индустрий, доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

Представитель организации-работодателя: Уляев С.И. – генеральный директор ООО «Белый лотос».
- Экспертное заключение: фонд оценочных средств по производственной сервисной практике рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Экономика впечатлений» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.
5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности и компетенции (ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ПК-3</i>				
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1.ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Не обладает знаниями технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Слабо владеет знаниями технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий разрабатывает отдельные схемы	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2.ПК-3 Способен формировать туристский продукт, в т.ч. на основе информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	не способен формировать туристский продукт, в т.ч. на основе информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся задачи формировать туристский продукт, в т.ч. на основе информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	без существенных затруднений способен формировать туристский продукт, в т.ч. на основе информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Способен формировать туристский продукт, в т.ч. на основе информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
<i>Компетенция: ПК-5</i>				
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1.ПК-5 Проводит исследования	Не владеет методами исследования туристско-рекреационного потенциала	Частично освоил навыки проектирования и оценки эффективности организационных	Способен использовать на практике методы планирования и реализации	Владеет навыками проектирования и оценки эффективности

туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов	и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов	х структур, а также может использовать методы планирования и реализации стратегии управления материальными ресурсами организации	стратегии управления материальными ресурсами и современным инструментарием управления трудовыми и ресурсами организации	организационных структур, а также методами планирования и реализации стратегии управления материальным и ресурсами и современным инструментарием управления трудовыми и ресурсами организации
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2.ПК-5 Применяет современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма	Не владеет методами технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма	Частично владеет особенностями применения сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма	Применяет современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма на достаточном уровне	Применяет современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма

2. Оценочные средства по производственной сервисной практике

2.1. Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике

Формируемые компетенции, индикаторы		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировки		
ПК-3	ИД-1.ПК-3 Планирует и организует операции и процессы взаимодействия субъектов логистической деятельности в цепях поставок ИД-2.ПК-3 Планирует, организует, управляет и контролирует движение потоков в международной цепи поставок	Задание 1	Ознакомиться с целями и задачами деятельности организации, ее структурой и функциями отдельных подразделений. Изучить основные направления деятельности предприятия, являющегося базой практики. Дать общую характеристику и определить содержание сервисной деятельности предприятия.
		Задание 2	Представить анализ организационно-

			управленческой работы сервисного предприятия. Проанализировать современное состояние объекта исследования, отрасли и перспектив его развития
ПК-5	ИД-1.ПК-5 Собирает и анализирует исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; разрабатывает план мероприятий по достижению финансовых показателей деятельности с учетом фактора неопределенности ИД-2.ПК-5 Способен проводить экономическое обоснование управленческих решений в логистике, проектировать и оптимизировать деятельность логистических подразделений и предпринимательских структур	Задание 3	Изучить вопросы касательно производственного, маркетингового и ресурсного обеспечения объекта исследования. Исследовать основные финансово-экономические показатели, характеризующие состояние объекта исследования
		Задание 4	Исследовать стратегический и инновационно-инвестиционный потенциал предприятия. Рассмотреть существующие планы и программы, обеспечивающие развитие организации.

2.2. Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике

Формируемые компетенции, индикаторы		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировки		
ПК-5	Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1.ПК-5 Собирает и анализирует исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических	Задание 1	Ознакомиться с целями, задачами практики. Подготовить рабочий план и график выполнения исследования. Изучить состояние предмета исследования на выбранном объекте.

	<p>показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; разрабатывает план мероприятий по достижению финансовых показателей деятельности с учетом фактора неопределенности</p> <p>Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2.ПК-5 Способен проводить экономическое обоснование управленческих решений в логистике, проектировать и оптимизировать деятельность логистических подразделений и предпринимательских структур</p>	<p>Задание 2</p>	<p>Описать цели функционирования организации, экономическую и социальную значимость объекта</p> <p>Провести анализ нормативно-правовой базы, регламентирующий порядок организации деятельности на предприятии. Изучить практические аспекты принятия организационно-управленческих решений.</p>
ПК-3	<p>ИД-1.ПК-3 Планирует и организует операции и процессы взаимодействия субъектов логистической деятельности в цепях поставок</p> <p>ИД-2.ПК-3 Планирует, организует, управляет и контролирует движение потоков в международной цепи поставок</p>	Задание 3	<p>Провести оценку кадрового состава, инструментов мотивации персонала, процессов групповой динамики, этических требований к служебному поведению</p> <p>Провести анализ организационной структуры управления и взаимодействия в рамках структуры, оценка соответствия структуры целям, задачам, функциям объекта практики. Использовать при подготовке отчета современные методы обработки информации.</p>

		Задание 4	Освоить практические аспекты специфики справочно-правовых информационных систем на базе интернет-технологий. Провести общий анализ сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям
--	--	-----------	--

3. Критерии оценивания компетенций*

По итогам производственная сервисная практики проводится защита её результатов в форме дифференцированного зачета. Результаты защиты оформляются соответствующей зачётной ведомостью.

Защита практики осуществляется в срок, установленный заведующим кафедрой и согласованный с дирекцией, в присутствии не менее 2-х преподавателей кафедры.

Студенты, не выполнившие требования по представлению необходимой отчетности, к защите результатов учебной (ознакомительной) практики не допускаются.

При оценке отчета учитываются: сделанный на защите доклад и ответы на вопросы, оценка руководителя и рецензента.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если: студент оценивая возможные источники финансирования деятельности организаций и предприятий на основе понимания сущности, функций и основных теорий финансов предприятий сферы услуг. формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач осуществляет разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений в оценочной деятельности бизнеса в сфере услуг. В совершенстве умеет организовывать и выполнять проекты в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов. Способен формировать цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности при организации программы оптимизации экономической деятельности предприятия. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы повышения уровня конкурентоспособности компании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если студент оценивая возможные источники финансирования деятельности организаций и предприятий на основе понимания сущности финансов предприятий сферы услуг. формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение осуществляет разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений в оценочной деятельности бизнеса в сфере услуг, но допускает отдельные неточности. Способен формировать цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы повышения уровня конкурентоспособности компании используя только базовые методики. Зная положения проектного менеджмента, разрабатывает отдельные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса без существенных затруднений способен

оценивать торговую политику предприятия сферы услуг с учётом условий, факторов и ограничений международной торговли и таможенного регулирования.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если студент с затруднениями оценивая некоторые источники финансирования деятельности организаций и предприятий, формулирует цель проекта, на минимальном уровне определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение на минимальном уровне осуществляет разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений в оценочной деятельности бизнеса в сфере услуг. Способен формировать цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности на минимальном уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если студент не способен оценивать возможные источники деятельности предприятий при формулировке цели проекта не способен осуществлять разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений в оценочной деятельности бизнеса в сфере услуг. Не способен формировать цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности. Не владеет методами и программными средствами обработки информации.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания и характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура прохождения сервисной практики включает в себя следующие этапы:

1) Получение задания, обзорная экскурсия с целью общего знакомства с предприятием, ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка

2) Составление рабочего плана и графика выполнения исследования. Ознакомление с миссией, целями, задачами, сферой деятельности, историей развития предприятия, видами деятельности.

3) Характеристика предприятия: полное название; форма собственности; месторасположение, правовой статус, учредительные документы предприятия, документация по лицензированию. Описание организационной структуры предприятия: схема, количество отделов и их название, их функции, подчиненность, взаимодействие

4) Анализ современного состояния объекта исследования, отрасли и перспектив развития. Исследования стратегического и инновационно-инвестиционного потенциала предприятия, существующих планов и программ, обеспечивающих его деятельность Сбор и анализ основных данных, характеризующих деятельность предприятия

5) Структурирование и описание полученных данных.

На каждом этапе практики осуществляется текущий контроль за процессом формирования компетенций.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции ИД-1.ПК-3, ИД-2.ПК-3; ИД-1.ПК-5, ИД-2.ПК-5.

При прохождении практики необходимо:

Получение задания, обзорная экскурсия с целью общего знакомства с предприятием,

ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка: 1 день

1) Составление рабочего плана и графика выполнения исследования. Ознакомление с миссией, целями, задачами, сферой деятельности, историей развития предприятия, видами деятельности: 1 день.

2) Характеристика предприятия: полное название; форма собственности; месторасположение, правовой статус, учредительные документы предприятия, документация по лицензированию. Описание организационной структуры предприятия: схема, количество отделов и их название, их функции, подчиненность,

взаимодействие: 10 дней.

3) Анализ современного состояния объекта исследования, отрасли и перспектив развития. Исследования стратегического и инновационно-инвестиционного потенциала предприятия, существующих планов и программ, обеспечивающих его деятельность. Сбор и анализ основных данных, характеризующих деятельность предприятия. 1 день

4) Структурирование и описание полученных данных. 1 день

При проверке задания, оцениваются (*например, последовательность и рациональность выполнения, точность расчетов и др.*):

- последовательность и рациональность выполнения;
- ясная и чёткая структуризация;
- точность выполнения;
- полнота обоснования действий и ответов.

При защите отчета оцениваются:

- качество доклада: композиция, полнота представления работы, подходов, результатов; аргументированность, объём тезауруса, убедительность и убежденность.

- объём и глубина знаний по исследуемой теме, эрудиция, межпредметные связи.

- сугубо прагматическая ориентация: культура речи, использование наглядных средств, манера, чувство времени, импровизационное начало, удержание внимания аудитории.

- ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убедительность и убежденность, дружелюбность, стремление использовать ответы для успешного раскрытия темы и сильных сторон работы.

- деловые и волевые качества докладчика: ответственное решение, стремление к достижению высоких результатов, доброжелательность, контактность.