

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 21.08.2023 03:43:49
Уникальный программный ключ:
2a04bb882d7edb7f479cb266eb4aaaedebeea849

Приложение А
(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по преддипломной практике

Уровень образования

бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки
бакалавриата/магистратуры/специальность

43.03.01 –Сервис

(код, наименование направления
подготовки/специальности)

Профиль направления
подготовки/специализация

Социокультурный сервис

(наименование)

Разработчик

Ахмед

подпись

Сулеева М.А., д.ф.н., доц.

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры Ф и Сер
«12» 08 2022г., протокол № 1

Зав. кафедрой

Ахмед

подпись

Сулеева М.А., д.ф.н.

(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2022

г. Махачкала 2019

1. Цель практики

Целями преддипломной практики является закрепление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение практических навыков и формирование профессиональных компетенций на оперативном и тактическом уровне, развития знаний, умений, навыков обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Социально-культурный сервис, для выполнения выпускной квалификационной работы и для подготовки к будущей профессиональной деятельности в условиях реализации компетентностного подхода.

Задачами преддипломной практики являются:

- 1) решение студентами-практикантами стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использование различных источников информации по объекту сервиса;
- 2) разработка студентами-практикантами технологии процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- 3) организация студентами-практикантами процесса сервиса, проведение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- 4) организация студентами-практикантами контактной зоны предприятия сервиса;
- 5) планирование студентами-практикантами производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
- 6) изучение студентами-практикантами научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
- 7) участие студентов-практикантов в проведении исследований социальнопсихологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- 8) выполнение студентами-практикантами инновационных проектов в сфере сервиса.

2. Место практики в структуре образовательной программы

Преддипломная практика является обязательным видом учебной работы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Социальнокультурный сервис, входит в Блок 2 Практики.

Преддипломной практике предшествуют изучение дисциплин: «Сервисная деятельность», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Информационно-аналитическая деятельность в сфере сервиса», «Правовое обеспечение сервисной деятельности».

Вид практики: производственная.

Тип практики: преддипломная.

Способ проведения: очная форма – стационарная, выездная; заочная форма – стационарная, выездная.

Форма проведения: дискретная – путем выделения непрерывного периода учебного времени для проведения практики.

Общая трудоемкость практики составляет: 6 зачетных единиц, 216 часов, 4 недели.

Прохождение практики на очной и заочной форме обучения предусматривает:

а) контактную работу – (групповые консультации и индивидуальная работа с обучающимися) – 8 часов, в том числе - КСР (прием дифференцированного зачета с оценкой) – 1 час;

б) работа во взаимодействии с руководителем от профильной организации в процессе прохождения производственной практики, а также во взаимодействии с научным руководителем в процессе прохождения производственной практики (портфолио профессиональных достижений практиканта, которое включает в себя дневник, инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, составление, анализ и прогноз эффективности предложенного инновационного проекта (программы, плана мероприятий), самоанализ профессиональной деятельности и др.) – 207 часов

Для прохождения практики необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами в процессе обучения на предыдущих курсах.

Прохождение практики необходимо для получения знаний, умений и навыков, формируемых для написания выпускной квалификационной работы, а также для применения в профессиональной деятельности.

3. Место и сроки проведения практики

Продолжительность практики для всех форм обучения составляет 4 недели, сроки проведения в соответствии с учебными планами:

<i>Форма обучения</i>	<i>Курс (семестр)</i>
очная	4 курс 8 семестр
заочная	5 курс 9 семестр

Практика может проводиться в Дагестанском государственном техническом университете, на предприятиях социально культурной сферы и других предприятиях сервиса РФ с которыми заключены соответствующие договоры.

4. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

Преддипломная практика направлена на формирование компетенций и результатов обучения, представленных в

Таблице 1. Перечисленные ниже компетенции, формируемые в ходе проведения преддипломной практики, вырабатываются частично. Полученные обучающимися знания, умения и навыки являются частью планируемых. В результате практики, обучающиеся формируют готовность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса; овладевают готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивают систему клиентских отношений с учетом требований потребителя, организуют процесс сервиса, проводят выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организуют

контактную зону предприятия сервиса; планируют производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; изучают научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; участвуют в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально региональных и демографических факторов, а также выполняют инновационные проекты в сфере сервиса.

Таблица 1

Формируемые компетенции с указанием кода компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
Общепрофессиональные компетенции	
ОПК-2 – Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса

Формируемые компетенции с указанием кода компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ

5. Содержание практики

Технологическая карта

Таблица 2

№ п/п	Этап	Содержание этапа
1	Организационный	– Проведение установочной конференции; – инструктаж по технике безопасности; – получение индивидуального задания.
2	Основной (экспериментальный)	<i>Научно-исследовательский раздел</i> Изучение организационных основ профессиональной деятельности в сфере обслуживания и структуры сервисного предприятия

		Поиск и формулирование комплекса возможностей совершенствования организации процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
		Технологии, методы, формы, приёмы, средства выбора ресурсов и средств совершенствования сервисной деятельности с учетом требований потребителя
		Изучение принципов и основ организации контактной зоны предприятия сервиса – базы практики
		<i>Аналитический раздел</i>
		Анализ профессиональной деятельности специалистов предприятия сферы сервиса на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
		Прогноз эффективности рекомендаций и предложений в форме инновационного проекта (программы, плана мероприятий) на основе расчёта и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста с применением прикладных методов исследовательской деятельности в туризме для практической части выпускной квалификационной работы
		<i>Проектный раздел</i>
		Дневник практики.
		Инновационный проект (программа, план мероприятий) по теме научного исследования, основанный на планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства, а также национально-региональных и демографических факторов
3	Заключительный (обработка и анализ полученной информации)	<i>Самоанализ профессиональной деятельности.</i> Портфолио профессиональных достижений студента-бакалавра (формирование отчета).
		Контроль. Презентация результатов практики и научноисследовательской деятельности по ВКР к итоговой конференции (сдача зачета по практике).
	Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет (зачет с оценкой)
	ИТОГО:	

6. Форма отчетности

По итогам прохождения Преддипломной практики обучающийся представляет руководителю практики отчетную документацию (Портфолио профессиональных достижений практиканта, которое включает в себя дневник, инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, самоанализ профессиональной деятельности, а также предписание, индивидуальное задание, рабочий график (план)/совместный рабочий график (план).

Формой промежуточной аттестации по практике является дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

По результатам проверки отчетной документации и собеседования выставляется оценка.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

7.1 Основная учебная литература

1. Инновации в сервисе: использование инфографии: Учебное пособие / Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В. – М.: СОЛОН-Пр., 2019. – 124 с. // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=884093>
2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т.А. Казакевич. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 185 с. // ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://biblioonline.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>.
3. Организация и проведение мероприятий: Учебное пособие / О.Я. Гойхман. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 136 с. – ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=472092>
4. Сервисная деятельность: Учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л. – М.: Дашков и К, 2020. – 284 с. – ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>
5. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие / А.Я. Котанс. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 384 с. // ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976508033.html>

7.2 Ресурсы сети Интернет. Программное обеспечение

1. Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.
2. Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотечная система «Лань»: <https://e.lanbook.com/>
2. Электронная библиотечная система «Консультант студента»: <http://www.studentlibrary.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Юрайт»: <http://www.studentlibrary.ru/>
4. Электронная библиотечная система «Znanium»: <http://znanium.com/>
5. Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского: <http://www.lib.unn.ru/>
6. Электронная библиотечная система E-library: <https://elibrary.ru/>

8. Информационные технологии, используемые при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Информационно-коммуникационные технологии:

- информационно-обучающие (электронные библиотеки, электронные книги, электронные периодические издания, словари, справочники, информационные системы);
- интерактивные (электронная почта);
- поисковые (реализуются через каталоги, поисковые системы);
- мультимедиа-технологии.

9. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.

1. Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью.

2. Помещения для самостоятельной работы, оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

10. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по практике.

По результатам практики бакалавр составляет Портфолио профессиональных достижений практиканта в соответствии с программой практики, индивидуальным заданием и рабочим графиком (планом)/совместным рабочим графиком (планом), дневник, самоанализ профессиональной деятельности, инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, презентацию к итоговой конференции, свидетельствующее о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, освоении профессиональных компетенций, определенных образовательной программой, с описанием решения задач практики. Вместе с Портфолио профессиональных достижений практиканта обучающийся предоставляет на кафедру оформленное предписание, индивидуальное задание и рабочий график (план)/совместный рабочий график (план). Проверка Портфолио профессиональных достижений практиканта по практике и проведение промежуточной аттестации по ней проводятся в соответствии с графиком прохождения практики. Портфолио профессиональных достижений практиканта и характеристика в Предписании рассматриваются руководителем практики.

Проведение промежуточной аттестации предполагает определение руководителем практики уровня овладения бакалавром практическими навыками работы и степени применения на практике полученных в период обучения теоретических знаний в соответствии с компетенциями, формирование которых предусмотрено программой практики, как на основе представленного Портфолио профессиональных достижений практиканта, так и с использованием оценочных материалов, предусмотренных программой практики.

10. 1 Паспорт фонда оценочных средств по преддипломной практике

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
--------------	------------------------	-------------------------------	--	---

1.	ОПК-2	ОПК-2 – Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Дневник практики. Инновационный проект (программа, план мероприятий) по теме научного исследования. Самоанализ профессиональной деятельности. Презентация к итоговой конференции.
2.	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Дневник практики. Инновационный проект (программа, план мероприятий) по теме научного исследования. Самоанализ профессиональной деятельности. Презентация к итоговой конференции.

			требований потребителя.	
3.	ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Дневник практики. Инновационный проект (программа, план мероприятий) по теме научного исследования. Самоанализ профессиональной деятельности. Презентация к итоговой конференции.

Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ			
	2 – неудовлетворительно	3 – удовлетворительно	4 – хорошо	5 – отлично

	не зачтено	зачтено		
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки при ответе на вопросы собеседования.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач.	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.
Мотивация (личностное отношение)	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствует.	Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи на низком уровне качества.	Учебная активность и мотивация проявляются на уровне выше среднего, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на высоком уровне качества.	Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества.
Характеристики	Компетенция в полной мере не сформирована.	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям.	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям.
ка сформированности компетенции	Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное прохождение практики.	Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач.	Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач.
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Ниже среднего	Выше среднего	Высокий
	низкий	достаточный		

Критерии оценки результатов практики

Критериями оценки результатов прохождения обучающимися практики являются сформированность компонентов компетенций, предусмотренных программой практики, т.е. полученных теоретических знаний, практических умений и навыков (самостоятельность, творческая активность, готовность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса; готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса; готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса).

Оценка	Уровень подготовки
Отлично	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках сформированности компонентов компетенций достигнуты. Обучающийся демонстрирует высокий уровень подготовки, творческий подход к решению нестандартных ситуаций во время выполнения индивидуального задания. Обучающийся представил Портфолио профессиональных достижений практиканта, которое включает в себя дневник, самоанализ профессиональной деятельности, инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, презентацию к итоговой конференции, а также предписание, индивидуальное задание, рабочий график (план)/совместный рабочий график (план). Все задания выполнены в полном объеме без недочетов. Обучающийся продемонстрировал готовность выполнять поставленные задачи на высоком уровне качества. Активно и мотивированно работал в течение всего периода практики. Успешно решал стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; использовал различные источники информации по объекту сервиса; разрабатывал технологии процесса сервиса; организовывал процесс сервиса, проводил выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организовывал контактную зону предприятия сервиса; планировал производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в
	зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; изучал научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; участвовал в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; выполнял инновационные проекты в сфере сервиса. Обучающийся продемонстрировал знания, умения, навыки и мотивации достаточные для решения профессиональных задач при выполнении функций специалиста предприятия сферы сервиса.

<p>Хорошо</p>	<p>Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках сформированности компонентов компетенций достигнуты. Обучающийся демонстрирует высокий уровень подготовки. Обучающийся представил Портфолио профессиональных достижений практиканта, которое включает в себя дневник, инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, презентацию к итоговой конференции, самоанализ профессиональной деятельности, в котором допустил несколько негрубых ошибок. Представил предписание, индивидуальное задание, рабочий график (план)/совместный рабочий график (план). Активно и мотивированно работал в течение всего периода практики. С негрубыми ошибками, в основном, успешно решал стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; использовал различные источники информации по объекту сервиса; участвовал в разработке технологий процесса сервиса, а также в организации процесса сервиса, в выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организовывал контактную зону предприятия сервиса; без существенных замечаний участвовал в производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; в целом, изучал научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; недостаточно активно участвовал в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; знаком с инновационными проектами в сфере сервиса. Обучающийся продемонстрировал знания, умения, навыки и мотивации в целом достаточные для решения профессиональных задач при выполнении функций специалиста предприятия сферы сервиса.</p>
<p>Удовлетворительно</p>	<p>Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках сформированности компонентов компетенций в целом достигнуты, но имеются явные недочеты в демонстрации умений и навыков в решении стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; не всегда успешно использовал различные источники информации по объекту сервиса; практически не участвовал в разработке технологий процесса сервиса, а также в организации процесса сервиса, в выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя; слабо знаком со спецификой организации контактной зоны предприятия сервиса; недостаточно активно участвовал в производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; лишь поверхностно изучал научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; очень мало участвовал в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; слабо знаком с инновационными проектами в сфере сервиса. Есть замечания к оформлению Портфолио профессиональных достижений практиканта. Обучающийся показывает минимальный уровень теоретических знаний, делает существенные ошибки при выполнении индивидуального задания, но при ответах на наводящие вопросы во время собеседования, может правильно сориентироваться и в общих чертах дать правильный ответ. Обучающийся имел пропуски в течение периода практики.</p>
<p>Неудовлетворительно</p>	<p>Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках сформированности компонентов компетенций в целом не достигнуты, обучающийся не представил своевременно и (или) представил недостоверную информацию в Портфолио профессиональных достижений практиканта, пропустил большую часть времени, отведенного на прохождение практики. Не решал стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; не использовал различные источники информации по</p>

	<p>объекту сервиса; не участвовал в разработке технологий процесса сервиса, а также в организации процесса сервиса, в выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя; не знаком со спецификой организации контактной зоны предприятия сервиса; не участвовал в производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; практически не изучал научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; не участвовал в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; не знаком с инновационными проектами в сфере сервиса. Требуется повторное прохождение практики.</p>
--	--

10.2 Перечень контрольных заданий и иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности

10.2.1. Требования к Портфолио профессиональных достижений практиканта.

После окончания производственной практики в установленные сроки каждый обучающийся должен сдать на кафедру социальной работы, сервиса и туризма «Портфолио профессиональных достижений практиканта».

Содержание «Портфолио профессиональных достижений практиканта»

1.	Предписание
2.	Титульный лист
3.	Дневник практики
4.	Инновационный проект (программа, план мероприятий) по теме научного исследования
5.	Презентация к итоговой конференции
6.	Самоанализ профессиональной деятельности

В Портфолио профессиональных достижений практиканта необходимо также вложить следующие документы:

- предписание,
- индивидуальное задание,
- рабочий график (план) / совместный рабочий график (план).

Для проведения контроля сформированности компетенции используются дифференцированный зачет (зачет с оценкой), который осуществляется по итогам проверки Портфолио профессиональных достижений практиканта.

10.2.2. Задания для промежуточной аттестации Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-2

1. Укажите в дневнике практики перечень стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, укажите использованные в процессе практики источники информации по объекту сервиса.
2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, которое вы проводили в период прохождения производственной практики. Сформулируйте задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных

технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, которые необходимо решить для успешной реализации инновационного проекта (программы, плана мероприятий).

3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции, отразите деятельность по решению задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. Укажите в презентации различные источники информации по объекту сервиса.
4. Подготовьте самоанализ профессиональной деятельности, в котором проанализируйте основные результаты собственной профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, включая особенности использования различных источников информации по объекту сервиса в период прохождения производственной практики.

Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Укажите в дневнике практики основные технологии процесса сервиса, особенности системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования с использованием технологий процесса сервиса, в котором отразите потенциал развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции, наглядно отразите основные технологии процесса сервиса, структуру системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
4. Подготовьте самоанализ профессиональной деятельности, в котором проанализируйте основные результаты собственного участия в разработке технологий процесса сервиса и развитии системы клиентских отношений предприятия сервиса.

Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-7

1. Укажите в дневнике практики основные способы и методы организации процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, с указанием способов и методов организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.
3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции с подробным описанием способов и методов организации процесса сервиса.
4. В самоанализе профессиональной деятельности подробно опишите использованные вами способы и методы организации процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Задания для оценки сформированности компетенций

1. Отразите в дневнике практики, как вы участвовали в организации контактной зоны предприятия сервиса.
2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, в котором отразите основные принципы организации контактной зоны предприятия сервиса.

3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции, отразите в ней основные методы и технологии организации контактной зоны предприятия сервиса, освоенные в период прохождения производственной практики.
4. Подготовьте самоанализ профессиональной деятельности, в котором проанализируйте особенности организации контактной зоны предприятия сервиса.

Задания для оценки сформированности компетенций

1. В дневнике практики охарактеризуйте, каким образом вы участвовали в планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, в котором спланирована производственно-хозяйственная деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
3. В презентации к итоговой конференции отразите основные этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
4. Подготовьте самоанализ профессиональной деятельности, в котором рассмотрите собственный опыт участия в планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Задания для оценки сформированности компетенций

1. В дневнике практики укажите основные способы и методы поиска и изучения научнотехнической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.
2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, которое вы проводили в период прохождения производственной практики, предусматривающую использование научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.
3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции, отразите в ней основные способы и методы поиска и изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.
4. В самоанализе профессиональной деятельности проанализируйте основные, в том числе, использованные вами, методы и технологии поиска, анализа и обработки научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

Задания для оценки сформированности компетенций

1. В дневнике практики укажите основные методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.
2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, которое вы проводили в период прохождения производственной практики, в том числе, с использованием результатов исследования социальнопсихологических

особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.

3. В презентации к итоговой конференции отразите основные методы исследований социально-психологических особенностей потребителя.
4. В самоанализе профессиональной деятельности проанализируйте содержание и особенности вашего участия в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.

Задания для оценки сформированности компетенций

1. В дневнике практики укажите основные этапы и особенности разработки и выполнения инновационных проектов в сфере сервиса.
2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования.
3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции, отразите в ней содержание и основные этапы выполнения разработанного вами инновационного проекта в сфере сервиса.
4. В самоанализе профессиональной деятельности оцените степень инновационности разработанного вами проекта.

Методические рекомендации по работе с дневником практики

Дневник практики – документ с ежедневными записями, отражающий содержание всех форм и видов деятельности практиканта в качестве сотрудника сервисного предприятия в строгом соответствии с программой практики и формируемыми компетенциями, но с учётом особенностей работы предприятия сферы сервиса – базы практики

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов преддипломной практики, характеризующие этапы формирования компетенций и для итогового контроля сформированности компетенции

Рекомендации по оформлению:

все поля – 2 см, шрифт – 14 Times New Roman, интервал – 1,5.

1. Дневник заполняется ежедневно, подписывается факультетским руководителем.

2.

О

тражает содержание всех видов деятельности практиканта в качестве специалиста по социальной работе в строгом соответствии с программой практики и формируемыми компетенциями (готовность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса, готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса; готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной

политики государства; готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса). Виды деятельности:

изучение нормативных документов,

изучение устава и других нормативно-правовых документов, на основе которых осуществляет свою деятельность предприятие сферы сервиса,

изучение опыта профессиональной деятельности специалистов сферы сервиса,

□ изучение взаимоотношений сотрудников сервисного предприятия с клиентами и с коллегами,

формы индивидуальной работы с клиентами,

подготовка и проведение мероприятий по реализации социально-культурных, анимационных услуг и др.

Отражает формы работы с сотрудником предприятия сферы сервиса.

Отражает участие студента-бакалавра в непосредственной производственной и аналитической деятельности предприятия сферы сервиса – базы практики. 5.

Соответствует культуре оформления деловых документов.

Методические рекомендации по написанию самоанализа профессиональной деятельности

Самоанализ – самостоятельная, творческая работа бакалавра, основанная на результатах профессиональной деятельности за отчетный период. Самоанализ позволяет ответить на следующие вопросы: «За счет чего достигнуты (или не достигнуты) запланированные результаты профессиональной деятельности? Какие задачи и как решались для достижения данных результатов? На формирование каких компетенций будущего специалиста социокультурной сферы были направлены отдельные виды деятельности?» и др.

При написании самоанализа обучающийся пишет о проделанной работе за весь период практики. Очень важно указать основные факты и цифры, которые несут содержательную информацию и участвуют в планируемых видах деятельности. В самоанализе кроме положительных результатов прописываются нерешенные задачи, трудности с которыми обучающемуся приходилось сталкиваться на практике, как эти трудности были преодолены, либо рекомендации к организации практики на будущее с целью предотвращения подобных проблем.

Кроме этого, обучающийся должен продемонстрировать готовность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса, готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса; готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; готовность к

изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.

Типичные ошибки, которые может допустить бакалавр при подготовке и написании самоанализа профессиональной деятельности

Следует помнить: самоанализ – это не статистический отчет!

Предмет самоанализа – не данные статистики, а аналитические индикаторы и показатели, содержательно характеризующие деятельность практиканта, это анализ и интерпретация собственной деятельности.

1. Бакалавр пишет только о том, что им сделано за период практики.

Для самоанализа важно то, что сделано за определенный период времени, а то, какая задача решается, почему именно она является актуальной, что сделано практикантом для решения этой задачи, и каков результат его деятельности. Сначала формулируется проблема, а только потом говорится о шагах, способствующих её решению.

2. Избыток фактов и цифр.

Зачастую в самоанализе практиканты указывают большое количество фактов и цифр, которые не несут никакой содержательной информации и никак не участвуют ни в оценке ситуации, ни в планируемых видах деятельности. Для самоанализа важно, прежде всего, то, для чего применялись те или иные методы, приемы и технологии, почему именно их использовал практикант в своей деятельности, как их использование повлияло на конечный результат.

3. Бакалавр не указывает, с какими трудностями он сталкивается в процессе своей профессиональной деятельности.

При подготовке самоанализа следует помнить, что практика становится источником профессионального роста будущего специалиста социокультурной сферы лишь в той мере, в какой она является объектом структурированного анализа: неотрефлексированная практика бесполезна и со временем ведет не к развитию, а к профессиональной стагнации. Умение видеть проблемы, планировать выход из сложившейся ситуации важны для профессионального самосовершенствования.

Написание самоанализа – это аналитическая деятельность, требующая глубокого осмысления собственного опыта и перспектив развития.

Методические рекомендации по составлению инновационного проекта (программы, плана мероприятий)

Инновационный проект (программа, план мероприятий) должен иметь определенную структуру. В качестве структуры может быть использована следующая:

1. Наименование, цели и актуальность проекта.

2. Назначение, область использования проекта. Краткое описание проблемы, на решение которой направлено использование проекта, потребителя разработанного продукта, технологического процесса и т.д. Оценка потенциального рынка данного продукта, технологического процесса и т.д. в городе, районе, области и перспективы расширения его географии.

3. Этапы реализации или стадия освоения (разработки): наличие научноисследовательских работ в данной сфере, наличие государственных, муниципальных инновационных программ или программ развития туризма, способствующих продвижению разработанного инновационного проекта (программы, плана мероприятий), условия и возможности его апробации и т.д.

4. Преимущества разработанного инновационного проекта (программы, плана мероприятий) по сравнению с проектами и инновационными разработками аналогичного назначения в Российской Федерации и за рубежом (технические, социальные, экономические и другие).

5. Готовность для реализации/внедрения: наличие производственных, технологических, трудовых и материальных ресурсов.

6. Инновационный проект (программа, план мероприятий) должен основываться на готовности решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса, готовности разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; готовности организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; готовности к организации контактной зоны предприятия сервиса; готовности к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; готовности к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; готовности к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; готовности к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.

Методические рекомендации по оформлению презентации к итоговой конференции

Мультимедийные презентации используются для того, чтобы студент смог наглядно продемонстрировать дополнительные материалы к своему сообщению (фото-, видео-, аудио-файлы, схемы и таблицы).

В презентации студент должен отразить навыки решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использование различных источников информации по объекту сервиса; готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса; результаты планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; перечень изученной научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; результаты проведения исследования социальнопсихологических особенностей потребителя с учетом национально-

региональных и демографических факторов; основное содержание разработанного инновационного проекта в сфере сервиса.

1) Общие требования к презентации.

- Презентация должна включать не менее 15 слайдов и не превышать 17-ть.
- Первый слайд – титульный
- Следующий слайд – содержание
- Дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста. Предпочтение отдается схемам, кластерам, смарт-объектам, любой, необходимой для визуализации наглядности.
- Последний слайд должен содержать список используемой литературы.

2) Практические рекомендации по созданию презентаций.

I. Планирование презентации – это многошаговая процедура, включающая определение целей, изучение аудитории, формирование структуры и логики подачи материала. Планирование презентации включает:

- 1) определение общих целей (информирование, убеждение, просвещение);
- 2) определение поддерживающих целей;
- 3) сбор информации об аудитории;
- 4) определение основной идеи (концепции) презентации (выписывание основных мыслей; графическое расположение на листе всех вопросов, требующих своего освещения; перечисление и характеристика всех взглядов, которые требуется сопоставить и др.);
- 5) выбор структуры презентации;
- 6) подбор материалов;
- 7) оценка качества материалов;
- 8) планирование выступления (выбор средств и приемов для лучшего донесения информации);
- 9) создание презентации;
- 10) проверка логики подачи материала; 11) подготовка заключения.

II. Разработка презентации – методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации. *III. Репетиция презентации* – это проверка и отладка созданной презентации.

3) Рекомендации по оформлению презентаций.

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований:

<i>Стиль</i>	Соблюдайте единый стиль оформления. Избегайте стилей, которые будут отвлекать от содержания презентации. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).
--------------	---

<i>Фон</i>	Для фона предпочтительны холодные и теплые полутона.
<i>Использование цвета</i>	На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста. Для фона и текста используйте контрастные цвета. Старайтесь избегать черного цвета в оформлении слайдов. Помните, что цветовое восприятие имеет свои закономерности и особенности: – темные цвета воспринимаются четче и легче читаются; – светлые оттенки могут размываться на белом фоне.
<i>Анимационные эффекты</i>	Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами.
<i>Содержание информации</i>	Тексты на слайде не должны быть слишком длинными и плотными (максимум 10 строк по 5-6 слов в одном кадре). Используйте короткие слова и предложения. Откажитесь от сокращений в тексте, исключение составляют только общепринятые. Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных. Заголовки должны привлекать внимание аудитории. Помните, что на одном слайде может быть представлена только одна тема.
<i>Расположение информации на странице</i>	Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Избегайте вертикальных надписей, поскольку они плохо читаются (только в крайнем случае). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.
<i>Шрифты</i>	Используйте наиболее распространенные и хорошо читаемые – Arial и Times New Roman. Другие шрифты – убедитесь, что не сливаются буквы. Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации следует использовать полужирный шрифт, курсив или подчеркивание. Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных). С целью выделения информации используйте шрифты разной величины: для цифровых, буквенных, текстовых обозначений и заголовков. Размер кеглей: для заголовков – не менее 24; для информации не менее 18. Мелкий шрифт (14) используется только для служебных надписей, не предназначенных для слушателей.
<i>Способы выделения информации</i>	Используйте: – рамки; границы, заливку; – штриховку, стрелки; – рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов. Выделение рамкой отдельной части изображения придает ему законченный вид. Общая рамка для текста придает ему законченный вид. Помните, что – черные широкие рамки (особенно черные) вызывают негативные ассоциации; – используемые в тексте линии, как и шрифт, должны быть хорошо различимыми, а штриховки и заливки хорошо заметными.
<i>Объем информации</i>	Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: слушатели могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Помните, что наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.
<i>Виды слайдов</i>	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: – с текстом; – с таблицами; – с диаграммами.

10.2.3. Вопросы к собеседованию по производственной практике

№	Вопрос
---	--------

1.	Основы современной информационной и библиографической культуры и информационно-коммуникационных технологий
2.	Правила и основные требования информационной безопасности
3.	Особенности использования различных источников информации по объекту сервиса
4.	Теоретические основы и особенности разработки технологий процесса сервиса
5.	Возможности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
6.	Особенности организации процесса сервиса и выбора для этого ресурсов и средств с учетом требований потребителя
7.	Основы организации контактной зоны предприятия сервиса
8.	Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса
9.	Принципы и особенности определения изменений конъюнктуры рынка и спроса потребителей
10.	Отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.
11.	Поиск, анализ и обработка научно-технической информации в сфере сервисной деятельности
12.	Современные методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя
13.	Сущность и значение инновационных технологий для развития сервисной деятельности
14.	Проектирование и разработка новых проектов, программ, анимационных и рекреационных мероприятий
15.	Методика оформления самоанализа профессиональной деятельности
16.	Презентация к итоговой конференции.

10.2.4. Задания для текущего контроля успеваемости

Текущий контроль по производственной практике проводится во время консультаций и представляет собой контроль хода выполнения индивидуального задания. Периодичность текущего контроля – 2 раза в неделю. Формы контроля – устно (собеседование по выполнению заданий), письменно – проверка выполнения письменных заданий, которые входят в Портфолио профессиональных достижений практиканта.