

Приложение А

(обязательное к рабочей программе практики)

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по производственной (организационно-управленческой) 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


подпись

Мустафаева А.Р., к.пед.н., ст. преп.
(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры _____
«12» 09 2019 г., протокол № 1

Зав. кафедрой **ПиСКС**


подпись

Сулаева Ж.А., д.ф.н., профессор
(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2019

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| 1. Цель и задачи фонда оценочных средств и перечень компетенций, формируемый в ходе практики..... | 3 |
| 1.1. Цель и задачи фонда оценочных средств..... | 3 |
| 1.2. Этапы практики, виды работы на практике и формы текущего контроля..... | 4 |
| 1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП..... | 6 |
| 1.3.1. Перечень компетенций и планируемые результаты..... | 6 |
| 1.3.2. Этапы формирования компетенций..... | 8 |
| 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания..... | 9 |
| 2.1. Индивидуальное задание на практику..... | 10 |
| 2.2. Отчет по практике..... | 10 |
| 2.3. Защита отчета по практике..... | 11 |
| 2.4. Описание критериев определения уровня сформированности компетенций..... | 12 |
| 2.5. Описание шкал оценивания..... | 13 |
| 2.6. Определение уровня сформированности компетенций в результате прохождения производственной практики..... | 14 |
| 3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе прохождения производственной (проектно-технологической) практики..... | 20 |
| 3.1. Типовые задания для оценки результатов прохождения практики..... | 20 |
| 3.2. Перечень вопросов, на которые практикантам необходимо сформулировать ответы в ходе прохождения производственной (проектно-технологической) практики..... | 21 |
| 3.3. Задания для оценки сформированности компетенций..... | 22 |
| 4. Защита отчёта по практике..... | 24 |
| 4.1. Вопросы к собеседованию в ходе защиты отчёта по практике (согласно кода компетенции)..... | 24 |

1. Цель и задачи фонда оценочных средств и перечень компетенций, формируемый в ходе практики

1.1. Цель и задачи фонда оценочных средств

Целью производственной (организационно-управленческой) практики является закрепление и углубление компетенций, достигнутых студентами в процессе обучения, овладение системой профессиональных умений и опытом профессиональной деятельности по направлению обучения. Тематическая направленность и содержание практики определяются её видом. Содержание базируется на материалах лекций, программах семинарских и практических занятий, курсовых работ, изучаемых и выполняемых на соответствующем курсе обучения.

В процессе прохождения практики студенты должны выполнить работы соответствующих этапов, начиная от формирования задач практики и заканчивая их решением.

Задачами производственной (организационно-управленческой) практики являются:

- ознакомление с деятельностью предприятия по формированию и продвижению услуг;
- углубленное изучение специфики деятельности конкретных сервисных предприятий;
- изучение деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса;
- осуществлять исследование рынка, уметь организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;
- осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;
- формирование практических навыков самостоятельной работы, навыков самостоятельного формулирования выводов, полученных по результатам собственных расчетов;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

В процессе прохождения практики обучающийся должен выполнить работы соответствующих этапов, начиная от формирования задач практики и заканчивая их решением.

Тип задач профессиональной деятельности, к которым готовятся студенты, освоившие программу: организационно-управленческой.

1.2. Этапы практики, виды работы на практике и формы текущего контроля

Таблица 1

| п/п | Разделы практики (этапы) | Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу обучающегося и трудоемкость (в часах) | | | Формы текущего контроля |
|-----|--------------------------|---|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| | | Теоретические занятия | Производственная работа | Самостоятельная работа | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|----|--|---|---|----|----------------------------|
| 1. | <p>Организационный этап:</p> <p>определение базы практики, рабочих мест обучающихся, руководство практикой. Порядок контроля над прохождением практики.</p> <p>Изучение программы учебной практики. Получение рекомендаций руководителя практики от кафедры о методике прохождения практики.</p> | 2 | 6 | 36 | индивидуальный план работы |
| 2. | <p>Подготовительный этап:</p> <p>инструктаж по технике безопасности, информация о порядке прохождения практики, времени прохождения практики, специфике деятельности предприятий – баз практики, о задачах и содержании практики, о подготовке отчета по практике.</p> | | 8 | 36 | сбор и обработка данных |
| 3. | <p>Основной этап:</p> <p>беседа по выполнению индивидуального плана прохождения практики, получения индивидуальных заданий,</p> <p>учебные экскурсии на предприятия.</p> <p>Ознакомительные лекции</p> | | 8 | 36 | индивидуальное задание |

| | | | | | |
|----|--|---|----|-----|--|
| 4. | Заключительный этап: обработка полученной информации, ее систематизация и написание отчета по практике. Характеристика от базы прохождения практики. | | 6 | 36 | написание отчета по практике |
| 5. | Отчетный этап. Подготовка отчета по практике (оформление итогового отчета по практике). Защита отчета в установленные сроки. | | 6 | 36 | дневник практики и отчет по практике, характеристика. Дифференцированный зачет |
| | ИТОГО | 2 | 34 | 180 | 216 (6 ЗЕТ) |

В процессе прохождения производственной (организационно-управленческой) практики используются как традиционные, так и инновационные образовательные технологии, активные и интерактивные методы и формы: разбор конкретных ситуаций, проведение лекций, творческие задания для самостоятельной работы, информационно-коммуникационные технологии.

На протяжении производственной (организационно-управленческой) практики уделяется особое внимание демонстрации возможности применения полученных знаний в практической деятельности. Используются такие научно-исследовательские методы как:

- методы мониторинга рынка услуг;
- прикладные методы исследовательской деятельности в сервисе;
- эффективно взаимодействовать в микрогруппах при формировании и закреплении знаний;

-исследовательский метод обучения – метод обучения, обеспечивающий возможность организации поисковой деятельности обучаемых по решению новых для них проблем, в процессе которой осуществляется овладение обучаемыми методами научного познания и развитие творческой деятельности;

-междисциплинарный подход – подход к обучению, позволяющий научить студентов самостоятельно «добывать» знания из разных областей, группировать их и концентрировать в контексте конкретной решаемой задачи;

научно- производственные:

- инновационные технологии в сервисной деятельности;
- принципы и методы разработки инновационного проекта.

Использование различных эмпирических методов: (наблюдение, анкетирование, тестирование, эксперимент).

1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП (Таблицы 2 и 3)
1.3.1. Перечень компетенций и планируемые результаты

Таблица 2

| № | Содержание и код компетенций по ФГОС | В результате прохождения производственной (организационно-управленческой) практики: | | |
|---|--|--|---|--|
| | | Знать | уметь | Владеть |
| 1 | Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8) | Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса | Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса | Навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса |
| 2 | Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью (ОПК-2) | Приемы организации оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 | Методами обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством. |
| 3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3) | Методы осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов | Использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн | Приемами и навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет. |
| 4 | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов (ОПК-4) | Приемы оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности | Экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности | Методами и приемами принятия экономически обоснованных решений, обеспечивая экономическую эффективность организаций. |
| 5 | Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые | Методы осуществления поиска необходимой нормативно-правовой документации для | Обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной | Навыками использования действующего законодательства Российской Федерации о |

| | акты в сфере сервиса (ОПК-6) | деятельности в избранной сфере профессиональной области | деятельности | предоставлении услуг |
|---|--|---|--|---|
| 6 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7) | Приемы, обеспечивающие соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ | Соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. | Навыками и приемами использования нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. |
| 7 | Способен осуществлять деятельность организации по управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса (ПК-1) | теоретические знания и практические приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса | Применять методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса | Навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса |

1.3.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по производственной (организационно-управленческой) практике определяется на следующих этапах:

1. Этап промежуточных аттестаций (зачет);
2. Показатели оценивания сформированности компетенций в результате прохождения практики.

Таблица 3

| № п/п | Компетенция | Виды оценочных средств, используемых для оценки сформированности компетенций | | |
|----------|-------------|--|-------------------|---------------------------|
| | | Выполнение индивидуального задания | Отчет по практике | Защита отчета по практике |
| 1. | УК-8 | + | + | + |
| 2. | ОПК-2 | + | + | + |
| 3. | ОПК-3 | + | + | + |
| 4. | ОПК-4 | + | + | + |
| 5. | ОПК-6 | + | + | + |
| 6. | ОПК-7 | + | + | + |
| 7. | ПК-1 | + | + | + |

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

Производственная (организационно - управленческая) практика призвана формировать компетенции, критерии оценки которых целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции.

Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении знаний, умений и навыков, полученных в ходе прохождения производственной практики.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по (организационно-управленческой) практике на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе прохождения производственной (организационно-управленческой) практики.

Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по производственной практике заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе прохождения производственной практики.

В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня качества прохождения производственной практики, наличие сформированных у него компетенций по результатам производственной (проектно-технологической) практики.

Оценка сформированности компетенций в рамках промежуточной аттестации проводится по контрольным вопросам для дифференцированного зачета. Они включают в себя вопросы для оценки знаний, умений и навыков, т.е. задания:

репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умения правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины (модуля);

реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

В ходе проведения промежуточной аттестации оцениваются:

полнота и содержательность ответа;

умение привести примеры из области рекламной деятельности;

умение отстаивать свою позицию в ходе защиты творческого отчета по самостоятельной работе;

умение пользоваться дополнительной литературой и современными технологиями обучения (в т.ч. сетевых информационных технологий) при подготовке к заданиям по (организационно-управленческой) практике;

умение применять нормативно-правовые акты при прохождении практики и выполнении индивидуальных заданий;

соответствие представленной в ответах информации материалам лекций, литературы по практике, интернет-ресурсам и другим источникам информации, нормативным документам организации, предприятия, где проходила практика.

В ходе проведения оценки сформированности компетенций рекомендуются применение современных компьютерных технологий и виртуальных форм опроса в интерактивном режиме.

2.1. Индивидуальное задание на практику

Таблица 4

| № п.п. | Шкала оценивания | Критерии оценивания |
|--------|---------------------|---|
| 1. | Отлично | Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению |
| 2. | Хорошо | Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала |
| 3. | Удовлетворительно | Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала |
| 4. | Неудовлетворительно | Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала |

2.2. Отчет по практике

Таблица 5

| № п.п. | Шкала оценивания | Критерии оценивания |
|--------|---------------------|--|
| 1. | Отлично | <ul style="list-style-type: none"> – соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме; – структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); – индивидуальное задание раскрыто полностью; – не нарушены сроки сдачи отчета. |
| 2. | Хорошо | <ul style="list-style-type: none"> – соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме; – не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); – оформление отчета; – индивидуальное задание раскрыто полностью; – не нарушены сроки сдачи отчета. |
| 3. | Удовлетворительно | <ul style="list-style-type: none"> – соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме; – не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); – в оформлении отчета прослеживается небрежность; – индивидуальное задание раскрыто не полностью; – нарушены сроки сдачи отчета. |
| 4. | Неудовлетворительно | <ul style="list-style-type: none"> – соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран не в полном объеме; |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> – нарушена структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); – в оформлении отчета прослеживается небрежность; – индивидуальное задание не раскрыто; – нарушены сроки сдачи отчета. |
|--|--|--|

*** За творческий подход к выполнению отчета: наличие фотографий, интересное раскрытие индивидуального задания – наличие интересной презентации, видео, и т.д. – оценка повышается на 1 балл.

2.3. Защита отчета по практике

Таблица 6

| № п.п. | Шкала оценивания | Критерии оценивания |
|--------|---------------------|---|
| 1. | Отлично | <ul style="list-style-type: none"> – студент демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики; – стилистически грамотно, логически правильно излагает ответы на вопросы; – дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам, предусмотренным программой практики. |
| 2. | Хорошо | <ul style="list-style-type: none"> – студент демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии лишь несущественных неточностей в изложении содержания основных и дополнительных ответов; – владеет необходимой для ответа терминологией; – недостаточно полно раскрывает сущность вопроса; – допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя. |
| 3. | Удовлетворительно | <ul style="list-style-type: none"> – студент демонстрирует недостаточно последовательные знания по вопросам программы практики; – использует специальную терминологию, но могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно; – способен самостоятельно, но не глубоко, анализировать материал, раскрывает сущность решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя. |
| 4. | Неудовлетворительно | <ul style="list-style-type: none"> – студент демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики; – не владеет минимально необходимой терминологией; – допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно. |

2.4. Описание критериев определения уровня сформированности компетенций

Таблица 7

| Уровни сформированности компетенций | Критерии определения уровня сформированности | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| | | Компетенции формируемые в результате прохождения производственной практики | | | | | | |
| | | УК 8 | ОПК-2 | ОПК-3 | ОПК-4 | ОПК-6 | ОПК-7 | ПК-1 |
| Пороговый уровень | Компетенция сформирована | + | + | + | + | + | + | + |
| | Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности навыка | | | | | | | |
| | Обладает качеством репродукции | | | | | | | |
| Достаточный уровень | Компетенция сформирована | + | + | + | + | + | + | + |
| | Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка | | | | | | | |
| | Обладает качеством реконструкции | | | | | | | |
| Высокий уровень | Компетенция сформирована | + | + | + | + | + | + | + |
| | Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка | | | | | | | |
| | Обладает творческим качеством | | | | | | | |

2.5. Описание шкал оценивания

В Дагестанском государственном техническом университете внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Таблица 8.

| Шкалы оценивания | | | Критерии оценивания |
|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Пятибалльная | двадцатибалльная | Стобалльная | |
| «Отлично» - 5 баллов | «Отлично» - 18-20 баллов | «Отлично» - 85 баллов | Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; правильно формирует определения; демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; умеет делать выводы по излагаемому материалу. |
| «Хорошо» - 4 баллов | «Хорошо» - 15-17 баллов | «Хорошо» - 70-84 баллов | Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу. |
| «Удовлетворительно» - 3 баллов | «Удовлетворительно» - 12-14 баллов | «Удовлетворительно» - 56-69 баллов | Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: демонстрирует общее знание изучаемого материала; испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; знает основную рекомендуемую литературу; умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала. |
| «Неудовлетворительно» - 2 баллов | «Неудовлетворительно» - 1-11 баллов | «Неудовлетворительно» - 1-56 баллов | Ставится в случае: незнания значительной части программного материала; не владения понятийным аппаратом дисциплины; допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу. |

2.6. Определение уровня сформированности компетенций в результате прохождения производственной (организационно - управленческой) практики

Таблица 9.

| № | Код компетенций | Уровни сформированности компетенций | | | | |
|---|-----------------|---|---|--|--|---------|
| | | Пороговый | 3 | Достаточный | 4 | Высокий |
| 1 | УК-8 | <p>Знает Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятия слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Умеет Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятия (подразделений) предприятия сферы сервиса Слабо</p> <p>Владеет Навыками осуществления контроля деятельности предприятия (подразделений) сферы сервиса Слабо</p> | <p>Знает Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятия сферы сервиса (на достаточном уровне, на «хорошо»).</p> <p>Умеет Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятия (подразделений) предприятия сферы сервиса На достаточном уровне</p> <p>Владеет Навыками осуществления контроля деятельности предприятия (подразделений) сферы сервиса На достаточном уровне</p> | <p>Знает Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятия сферы сервиса полноценно (на высоком уровне, на «отлично»).</p> <p>Умеет Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятия (подразделений) предприятия сферы сервиса Полноценно</p> <p>Владеет Навыками осуществления контроля деятельности предприятия (подразделений) сферы сервиса Полноценно</p> | <p>Знает Приемы организации оценки качества</p> | |
| 2 | ОПК-2 | <p>Знает Приемы организации оценки</p> | <p>Знает Приемы организации оценки качества</p> | <p>Знает Приемы организации</p> | <p>Знает Приемы организации оценки</p> | |

| | | | | |
|---|-------|--|--|---|
| | | <p>качества оказания услуг у учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Умеет Внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Слабо</p> <p>Владеет Методами обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством Слабо</p> | <p>оказания услуг у учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (на достаточном уровне, на «хорошо»).</p> <p>Умеет Внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 На достаточном уровне</p> <p>Владеет Методами обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством На достаточном уровне</p> | <p>качества оказания услуг у учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон полноценно (на высоком уровне, на «отлично»).</p> <p>Умеет Внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Полноценно</p> <p>Владеет Методами обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством Полноценно</p> |
| 3 | ОПК-3 | <p>Знать Методы осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Уметь Использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн Слабо</p> <p>Владеет</p> | <p>Знать Методы осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов (на достаточном уровне, на «хорошо»).</p> <p>Уметь Использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн На достаточном уровне</p> <p>Владеет</p> | <p>Знать Методы осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов полноценно (на высоком уровне, на «отлично»).</p> <p>Уметь Использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн Полноценно</p> <p>Владеет</p> |

| | | | | |
|---|--------------|---|---|--|
| | | <p>Приемами и навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.</p> <p>Слабо</p> | <p>Приемами и навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.</p> <p>На достаточном уровне</p> | <p>Приемами и навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.</p> <p>Полноценно</p> |
| 4 | ОПК-4 | <p>Знать</p> <p>Приемы оценивания и анализа основных производственных экономических показателей сервисной деятельности слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Уметь</p> <p>Экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности Слабо</p> <p>Владеть</p> <p>Методами и приемами принятия экономических обоснованных решений, обеспечивая экономическую эффективность организаций. Слабо</p> | <p>Знать</p> <p>Приемы оценивания и анализа основных производственных экономических показателей сервисной деятельности (на достаточном уровне, на «хорошо»).</p> <p>Уметь</p> <p>Экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности На достаточном уровне</p> <p>Владеть</p> <p>Методами и приемами принятия экономических обоснованных решений, обеспечивая экономическую эффективность организаций. На достаточном уровне</p> | <p>Знать</p> <p>Приемы оценивания и анализа основных производственных экономических показателей сервисной деятельности полноценно (на высоком уровне, на «отлично»).</p> <p>Уметь</p> <p>Экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности Полноценно</p> <p>Владеть</p> <p>Методами и приемами принятия экономических обоснованных решений, обеспечивая экономическую эффективность организаций. Полноценно</p> |
| 5 | ОПК-6 | <p>Знать</p> <p>Методы осуществления поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в</p> | <p>Знать</p> <p>Методы осуществления поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в</p> | <p>Знать</p> <p>Методы осуществления поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в</p> |

| | | | | |
|---|-------|--|--|--|
| | | <p>избранной сфере профессиональной области слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Уметь Обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности Слабо</p> <p>Владеть Навыками использования действующего законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг Слабо</p> | <p>избранной сфере профессиональной области (на достаточном уровне, на «хорошо»).</p> <p>Уметь Обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности На достаточном уровне</p> <p>Владеть Навыками использования действующего законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг На достаточном уровне</p> | <p>избранной сфере профессиональной области полноценно (на высоком уровне, на «отлично»).</p> <p>Уметь Обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности Полноценно</p> <p>Владеть Навыками использования действующего законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг Полноценно</p> |
| 6 | ОПК-7 | <p>Знать Приемы, обеспечивающие соблюдение требований ОТ и ТБ безопасного обслуживания, ОТ и ТБ слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Уметь Соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. Слабо</p> <p>Владеть Навыками и приемами</p> | <p>Знать Приемы, обеспечивающие соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ (на достаточном уровне, на «хорошо»).</p> <p>Уметь Соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. На достаточном уровне</p> <p>Владеть Навыками и приемами использования</p> | <p>Знать Приемы, обеспечивающие соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ полноценно (на высоком уровне, на «отлично»).</p> <p>Уметь Соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. Полноценно</p> <p>Владеть Навыками и приемами</p> |

| | | | | |
|------|---|---|--|--|
| 7 | | <p>использования нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. Слабо</p> | <p>нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. На достаточном уровне</p> | <p>использования нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. Полноценно</p> |
| ПК-1 | <p>Знать теоретические знания и практические приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Уметь Применять методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса Слабо</p> <p>Владеть Навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса Слабо</p> | <p>Знать теоретические знания и практические приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса (на достаточном уровне, на «хорошо»).</p> <p>Уметь Применять методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса На достаточном уровне</p> <p>Владеть Навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса На достаточном уровне</p> | <p>Знать теоретические знания и практические приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса полноценно (на высоком уровне, на «отлично»).</p> <p>Уметь Применять методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса Полноценно</p> <p>Владеть Навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса Полноценно</p> | <p>Знать теоретические знания и практические приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса полноценно (на высоком уровне, на «отлично»).</p> <p>Уметь Применять методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса Полноценно</p> <p>Владеть Навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса Полноценно</p> |

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП.

3.1. Типовые задания для оценки результатов прохождения практики

Задание № 1. Анализ организационной культуры предприятия

Определить структуру коммуникационного процесса организации (передача информации сверху вниз и обратная связь); определить тип организационной культуры, ее слабые и сильные стороны, пути ее формирования (долговременной практической деятельностью, руководителем или собственником, с помощью специалистов и консультантов, естественным отбором руководителя и коллектива); определить форму власти и стиль руководства.

Методы исследования: наблюдение, опрос, интервью, анкетирование, анализ документов, различные психодиагностические методики.

Задание № 2 Анализ корпоративной культуры предприятия

Определить неформальные правила и нормы деятельности организации; обычаи и традиции, индивидуальные и групповые интересы, цветовые решения интерьера, наличие специальной формы одежды.

Методы исследования: опрос, интервью, анкетирование, необходимо составить таблицу наличия или отсутствия тех или иных элементов корпоративной культуры и уровня их развития (планируются, имеются, отсутствуют).

Задание № 3 Анализ психологического климата на предприятии

Данное задание выполняется путем тестирования и включенного наблюдения. Набор методик подбирается в каждом конкретном случае индивидуально. В качестве основных рекомендуется: 1. Конструктивный рисунок человека с помощью геометрических фигур (тест А. Либина). Данная методика позволяет при помощи анализа рисунков человека из геометрических фигур (квадратов, треугольников, кругов) отнести испытуемого к одному из восьми типов личностей – руководитель; ответственный исполнитель; ученый; изобретатель, конструктор, художник; тревожно-мнительный; интуитивный; равнодушный; и эмотивный. 2. Методика оценки психологической атмосферы в коллективе (тест А.Ф. Фидпера). Данный тест направлен на составление портрета коллектива путем самооценки персоналом степени выраженности таких характеристик, как дружелюбие, согласие, удовлетворенность, продуктивность, сотрудничество и др.

Кроме того, можно использовать интервью, беседы и анкетирование и другие психодиагностические методики.

Задание № 4 Анализ тактики работы с потребителем

Выполнение данного задания связано с двумя аспектами. Первый из них анализ – стратегии и тактики работы с потребителем сотрудниками самого предприятия. Второй аспект связан с выявлением мнения потребителей о работе предприятия и персонала.

Методы исследования: анализ документов регламентирующих формы работы с потребителем: сегментирование рынка, классификация потребителя (по каким категориям), перечень и анализ мероприятий по превращению клиентов в приверженцев; анкетирование и опрос потребителей с целью определения их мнения о характере и уровне обслуживания.

Задание № 5 Анализ требований к психологическим качествам и физическим возможностям персонала организации

Исходя из содержания деятельности предприятия, определить наиболее важные качества для его персонала. Требования к коммуникативным свойствам, к эмоциональной устойчивости, к уравновешенности, к скорости реакции, к типу памяти, к скорости формирования и изменения трудовых навыков, к вниманию и точности, к

преимущественным установкам в данном виде деятельности, к физическим возможностям, темпераменту, к воображению, к способности к обучению, к умению управлять собой, к интеллектуальному уровню и т.д.

В целом при описании профессиограммы, должна быть отмечена вся совокупность требований к работнику: профессиональные общие и специальные требования; индивидуальные психологические и психофизиологические качества, умение взаимодействовать с людьми, умение осуществлять коммуникации, умение разрешать конфликты, умение работать в команде, индивидуальные способности, социальные качества и ценности и иное.

Методы исследования: анализ должностных инструкций; определение доминирующих видов деятельности; необходимых способностей; личностных качеств, интересов и склонностей обеспечивающих успешность выполнения профессиональной деятельности; выявление качеств препятствующих эффективности профессиональной деятельности.

Задание № 6 Анализ имиджевых характеристик организации

Имидж организации определяется совокупностью характеристик, дающих представление о ее деятельности, формирующих у представителей целевой аудитории ее определенный символический образ.

Содержательные элементы имиджа организации:

- внешний имидж (восприятие компании внешней аудиторией);
- внутренний имидж (имидж руководителя персонала, товара или услуг, визуальный имидж);
- бизнес-имидж (деловая репутация, конкурентоспособность, стабильность, надежность);

Процесс формирования имиджа:

- выявление ожиданий целевых групп;
- определение реальных характеристик внутреннего и внешнего имиджа организации;
- сопоставление ожидаемых характеристик с реальными;
- ранжирование требуемых характеристик по степени их важности;
- разработка технологий для изменения имиджа организации;
- определение каналов доведения новых характеристик до целевой аудитории.

Индивидуальные задания для проведения аттестации

Самостоятельная работа при производственной (организационно - управленческая) практике предусматривает выполнение студентом 2-3 заданий (по выбору) из предложенного ниже списка.

1. Самостоятельно организовать и провести анкетирование, опрос общественного мнения с целью выявления предпочтений.
2. Основываясь на функциях менеджмента и маркетинга предложить услугу данной фирмы или предприятия сервиса, где студент проходит практику.
3. Предложите свой вариант работы современных отделов по созданию и продвижению услуги или изменить существующий для повышения эффективности работы места прохождения практики.
4. Провести анализ потребительского поведения, учитывая все особенности и ошибки часто встречающиеся.
5. Самостоятельно отразить процесс создания и оказания услуги, используя все допустимые методы и средства.

3.2. Перечень вопросов, на которые обучающимся необходимо сформулировать ответы в ходе прохождения производственной (проектно-технологической) практики

1. Описание рекреационных возможностей региона, как ресурсной основы для развития сферы сервиса.
2. Основные направления сервисной деятельности в регионе.

3. Название и время организации фирмы. Оценить месторасположение офиса (в каком районе города находится, в каком здании, транспортная доступность).
4. Основной руководящий состав и штат фирмы. Организационная структура фирмы.
5. Квалификация персонала и должностные инструкции.
6. Особенности кадровой политики.
7. Особенности продукта предприятий сервиса.
8. Характеристики основных групп потребителей фирмы.
9. Стратегические партнеры фирмы. Взаимодействия с туроператорами, гостиницами, музеями, предприятиями питания, другими организациями туристической индустрии.
10. Основные маркетинговые стратегии фирмы.
11. Методы поддержания и перспективы повышения конкурентоспособности.
12. Основные экономические показатели работы турфирмы. (Прибыль, основные статьи расходов и доходов).
13. Документы, регулирующие деятельность фирмы.
14. Описать социальную технологию выполнения одной из операций фирмы. Например: заключение договора с партнерами, формирование турпакета, продажа турпакета клиенту, страхование клиента
15. Особенности корпоративной культуры в организации.
16. Проблемы и перспективы развития фирмы.

3.3. Задания для оценки сформированности компетенций

Задания для оценки сформированности компетенции УК-8

1. Укажите в дневнике практики основные функции управления, особенности системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования с использованием методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.
3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции, наглядно отразите основные функции управления, структуру системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
4. Подготовьте самоанализ профессиональной деятельности, в котором проанализируйте основные результаты собственного участия в разработке целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.

Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-2

1. Укажите в дневнике практики основные требования качества процесса оказания услуг с учетом мнения потребителя.
2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования с использованием методов и приемов оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителя.
3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции с подробным описанием способов и методов обеспечения оказания услуг, в соответствии с заявленным качеством.
4. В самоанализе профессиональной деятельности подробно опишите использованные вами способы и методы организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителя.

Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Укажите в дневнике практики основные методы и приемы продаж услуг, в том числе и онлайн.
2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования с использованием методов и приемов продаж услуг, в том числе и онлайн.

3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции с подробным описанием способов и методов продвижения услуг по основным направлениям, в том числе и онлайн.

4. В самоанализе профессиональной деятельности подробно опишите использованные вами способы и методы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе и онлайн.

Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-4

1. Укажите в дневнике практики основных методов анализа производственно-экономических показателей сервисной деятельности

2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования с использованием методов повышения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности.

3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции с подробным описанием методов повышения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности

4. В самоанализе профессиональной деятельности подробно опишите использованные вами способы и методы повышения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности.

Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-6

1. Укажите в дневнике практики основные нормативные правовые акты в сфере сервиса.

2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования с использованием нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности

3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции с подробным описанием основной нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности

4. В самоанализе профессиональной деятельности подробно опишите использованные вами приемы использования нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности

Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-7

1. Укажите в дневнике практики основных правила и требования безопасного обслуживания ОТ и ТБ.

2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования с использованием методов и приемов обеспечения и соблюдения безопасного обслуживания ОТ и ТБ.

3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции с подробным описанием требований безопасного обслуживания ОТ и ТБ.

4. В самоанализе профессиональной деятельности подробно опишите использованные вами правила и требования безопасного обслуживания ОТ и ТБ.

Задания для оценки сформированности компетенции ПК-1

1. Укажите в дневнике практики практические приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса.

2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования с использованием приемов и методов участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции с подробным описанием приемов управления предприятиями и проектами в сфере сервиса.

4. В самоанализе профессиональной деятельности подробно опишите использованные вами приемы и методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса.

4. Защита отчёта по практике

В ходе практики студенты ведут дневник практики по установленной форме, включающей введение, содержание, цели и задачи практики. Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики. Оценочным средством для подведения итогов практики определена защита отчетов по практике. Конечными результатами освоения программы производственной практики являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям.

По результатам защиты отчета о прохождении практики студенту выставляется дифференцированная оценка.

4.1. Вопросы к собеседованию в ходе защиты отчёта по практике (согласно кода компетенции)

1. Проектирование и разработка новых проектов, программ, анимационных и рекреационных мероприятий (УК-8);
2. Современные методы повышения экономической эффективности предприятий сервиса (ОПК-2);
3. Методы осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов (ОПК-3, ОПК-4);
4. Основные критерии оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-6);
5. Особенности осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.

По результатам защиты отчета о прохождении практики студенту выставляются следующие оценки:

«Зачтено (с оценкой «отлично»)» выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики выполнен полностью, поставленная цель достигнута и конкретные задачи решены;
- задания и указания руководителя практики от организации выполнены в установленные сроки;
- все необходимые документы представлены в срок и оформлены в соответствии с требованиями;
- представленная характеристика не содержит каких-либо замечаний в отношении обучающегося;
- обучающийся уверенно отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета;
- проявляет самостоятельность мышления, показывает овладение практическими навыками.

«Зачтено (с оценкой «хорошо»)» выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики выполнен, поставленные цели достигнуты, решены конкретные задачи;
- выполнены в установленные сроки задания и указания руководителя практики от организации;
- представлены в срок правильно оформленные документы;
- обучающийся хорошо ориентируется в данных, используемых в отчёте;
- обучающийся отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета;
- грамотно излагает материал.

«Зачтено (с оценкой «удовлетворительно»)» выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики в целом выполнен, но поставленная цель достигнута частично, и/или конкретные задачи решены не полностью;

- задания и указания руководителя практики от организации выполнялись с нарушением установленных сроков;

- отчётные документы в целом правильно оформлены, представлены в срок, но имеют некоторые несоответствия требованиям (устранённые в ходе предварительной проверки отчёта);

- обучающийся показывает слабые знания в ответах на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета;

- обучающийся плохо ориентируется в материале.

«Незачтено (с оценкой «неудовлетворительно»)» выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики не выполнен, поставленные цели не достигнуты, не решены конкретные задачи;

- не выполнены в установленные сроки задания и указания руководителя практики от организации;

- не представлены в срок правильно оформленные документы;

- обучающийся не ориентируется в источниках данных;

- обучающийся не отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета.