



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования**

**«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке**

*Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин*

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения промежуточной аттестации  
по производственной (преддипломной)  
практике**

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

**Форма обучения – очная**

**Находка 2016**

ФОС составлен: старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин Соломонова Л.В.

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

# ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

*по производственной практике*

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-8	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
ОПК-1	способностью 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
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе практики

Конечными результатами освоения программы производственной практики являются сформированные на первом уровне когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего периода прохождения учебной практики в рамках выполнения самостоятельной работы на месте прохождения практики при выполнении различных видов работ под руководством руководителя практики от предприятия или кафедры (таблица 1 раздела 3).

1.3 Цель и задачи практики

Целями практики бакалавров сервиса являются закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин по основной образовательной программе, изучение производственно-хозяйственной деятельности конкретной организации сферы сервиса, технологических процессов, основного и вспомогательного оборудования, аппаратуры, вычислительной техники; изучение ассортимента оказываемых услуг, технико-экономических показателей работы организации сервиса, освоение методов анализа заказов на услуги, проведение экспертизы и диагностики, разработки проектов и технологий

оказания услуг индивидуальному потребителю; накопление практического опыта ведения самостоятельной деятельности специалиста в сфере социально-культурного сервиса.

Сложное, многоуровневое понятие «сервис» включает ряд слагаемых, что предполагает решение следующих задач в рамках данной практики:

- приобретение и использование психодиагностических навыков в определении проблем исследуемого объекта;
- овладение контекстными психодиагностическими методами, методиками и тестами;
- приобретение умения определять причинность факторов и явлений для построения проекта решения проблемы;
- закрепление навыков создания информационного обеспечения проекта и умения анализировать уровень информационных источников.

#### 1.4 Организация и содержание производственной практики

Способ проведения практики определяется характером работы. Она может быть как стационарной (проводится непосредственно в самом университете, в котором обучающиеся осваивают образовательную программу или в иных организациях, расположенных на территории г. Находка или другого населенного пункта, в котором расположен филиал университета) или выездной (место ее проведения расположено вне населенного пункта, в котором расположен филиал).

Общий объём практики составляет 8 зачетных единиц.

Период проведения практики 8 семестр.

Продолжительность практики составляет 19 недель.

Блок основной образовательной программы бакалавриата «Преддипломная практика» является вариативной частью и представляет собой вид занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Данный вид практики является частью основной образовательной программы и служит для закрепления и углубления теоретических знаний, а также для формирования профессиональных умений и навыков, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки. Проведение преддипломной практики предусматривается на базе рабочих мест конкретных хозяйствующих субъектов, что позволит студентам практиковаться в реальном рабочем режиме деятельности организации социально-культурного сервиса.

Концептуальным ядром преддипломной практики является изучение основных аспектов формирования и оказания услуг в сфере общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, и транспортного сервиса, спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных и анимационных услуг (проведение сравнительного анализа, калькуляция себестоимости конкретного пакета услуг, изучение и анализ технологической документации и пр.).

В соответствии с направленностью образовательной программы по направлению 43.03.01 «Сервис» в качестве мест практики целесообразно использовать следующие организации: сектор средств размещения (гостиницы, отели, мотели, пансионаты, санатории и т.д.); сектор транспортных услуг (транспортные организации по перевозке пассажиров); сектор питания (рестораны, кафе, бары, предприятия быстрого питания и т. д.) и торговли; сектор развлечения, досуга и спорта (спортивные и развлекательные центры, казино, клубы, салоны красоты, экскурсионные бюро, музеи, историко-культурные центры и т. д.); сектор фирм и организаций по проведению выставок, ярмарок, конференций.

За 2 месяца до начала практики представители кафедры, руководящие практикой, согласовывают с руководителями подразделений кафедры рабочие программы и календарные графики прохождения практики, а также проводят предварительное собеседование со студентами по вопросу ее организации и проведения.

После издания приказа руководители практики проводят общее собрание студентов, на котором знакомят их с организацией и программой практики, с обязанностями и правилами поведения студентов. Студенты перед учебной практикой получают

индивидуальные задания. Во время практики, в соответствии с календарным графиком, участвуют в экскурсиях, работают в библиотеке, ведут дневник учебной практики и составляют отчет по результатам выполнения задания. Каждый студент получает у руководителя практики необходимый инструктаж о порядке прохождения практики. Содержание практики определяется программой практики. Студенту от кафедры выдается задание на практику. По прибытии студентов на места практик, они поступают в распоряжение работников подразделений, которые знакомят студентов с местом практики, организуют экскурсии, лекции, практические занятия. В начале практики, в обязательном порядке, со студентами проводят инструктаж по технике безопасности, как в целом по учреждению, так и непосредственно на рабочем месте, а также инструктажи по пожарной безопасности, производственной санитарии и охране окружающей среды.

### 1.5 Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий

Оценивание результатов прохождения учебной практики осуществляется согласно регламенту промежуточной аттестации. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Аттестация осуществляется один раз после прохождения учебной практики в сентябре следующего учебного года. Формы прохождения практики могут быть различными.

Возможны два основных варианта:

- местом прохождения учебной практики является филиал (структурные подразделения);

- студент самостоятельно подыскивает себе место прохождения практики на стороннем предприятии (организации, учреждении) как одном из возможных мест будущей работы, и, по договоренности с руководством кафедры, проходит там учебную практику.

Перед прохождением практики с предприятием (организацией, учреждением) заключается соответствующий договор. Аттестация по учебной практике проводится в форме зачета с оценкой.

## 2 Отчетность по производственной практике

В ходе практики студенты ведут дневник практики по установленной форме, включающей введение, содержание, цели и задачи практики, актуальность данной практической работы для получения ключевых компетенций.

Итовым 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. По итогам практики можно проводить открытую защиту для совместного обсуждения возникших проблем, интересных моментов практики, и с презентацией интересных отчетов по практике для усиления мотивации студентов к изучаемым сферам деятельности.

Оценка результатов зависит от полноты характеристики каждого из разделов, глубины анализа (особенно четвертого, пятого и шестого разделов), наличия собственной точки зрения на наличие или отсутствие тех или иных компетенций у практиканта в рамках предоставленной организацией практической деятельности. Во внимание принимается качество и полнота проведенного анализа по каждому разделу, качество итоговой документации и предоставление ее в установленные сроки.

## 3 Критерии оценки и шкала оценивания результатов учебной практики

3.1 Критерии оценки дескрипторов компетенций Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий, работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		

ОК-4	Умение	воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Работа под руководством руководителя практики самостоятельная работа	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчёта о практике
	Владение	способностью работать в команде	Работа под руководством руководителя практики самостоятельная работа	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчёта о практике
ОК-8	Владение	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Работа под руководством руководителя практики самостоятельная работа	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчёта о практике
ОПК-1	Умение	использовать различные источники информации по объекту сервиса	Работа под руководством руководителя практики самостоятельная работа	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчёта о практике
	Владение	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Работа под руководством руководителя практики самостоятельная работа	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчёта о практике
ОПК-2	Владение	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Работа под руководством руководителя практики самостоятельная работа	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчёта о практике
ПК-11	Владение	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	руководителя практики самостоятельная работа	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчёта о практике

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по производственной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок. При защите отчета по практике оценивается

соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными

### 3.2 Шкала оценивания успеваемости.

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «**Знать**»: - результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 85-100 от максимального количества баллов (100 баллов); - результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 75-84% от максимального количества баллов; - результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 60-74 % от максимального количества баллов; - результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «**Уметь**» и «**Владеть**»: – выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 85-100% от максимального количества баллов; – выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 75-84% от максимального количества баллов; – выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 60-74% от максимального количества баллов; – требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 % от максимального количества баллов.

4 Типовые задания и иные материалы оценки результатов прохождения практики

**Тема: «Повышение конкурентоспособности предприятия общественного питания»**

1 Организационно-экономическая характеристика деятельности и диагностика конкурентоспособности предприятия общественного питания

1.1 Организационно-правовая характеристика

1.2 Анализ динамики основных показателей финансово-хозяйственной деятельности

1.3 Изучение потребительских предпочтений клиентов и их отношения к обслуживанию в кафе

1.4 Оценка конкурентоспособности кафе на рынке

2 Мероприятия по повышению конкурентоспособности предприятия общественного питания

**Пример индивидуального задания.**

**Тема: «Повышение конкурентоспособности средств размещения горного типа»**

1 Организационно-экономическая характеристика деятельности предприятия общественного питания (кофейни)

- 1.1 Организационно-хозяйственная характеристика деятельности
- 1.2 Анализ экономических показателей работы кофейни
- 1.3 Изучение коммерческой работы по закупке продукции и хозяйственным связям с поставщиками
- 2 Повышение эффективности организации деятельности
  - 2.1 Рекомендации по оптимизации планирования и организации процесса работы в кофейне
  - 2.2 Рекомендации по оптимизации работы с персоналом в кофейне
  - 2.3 Разработка и внедрение программы лояльности клиентов

**Пример индивидуального задания.**

**Тема: «Оптимизация деятельности и улучшение организации обслуживания посетителей ресторано-гостиничного комплекса»**

1 Организационно–экономическая характеристика, оценка работы и организации обслуживания гостей в ресторано-гостиничном комплексе

- 1.1 Организационно–управленческая характеристика
- 1.2 Экономическая характеристика деятельности организации
- 1.3 Оценка уровня организации обслуживания

2 Мероприятия по оптимизации деятельности и улучшению организации обслуживания посетителей в ресторано-гостиничном комплексе

5 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

**а) основная литература:**

1. **Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] / Новосибирск: НГТУ, 2013. - 130 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>**
2. **Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник [Электронный ресурс] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>**
3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012
4. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения.- М.: Академия, 2011
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы.-М.: Академия, 2012
6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства.-М.: Магистр: Инфра-М, 2012
7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Академия, 2012
8. Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса.- М.: Академия, 2011
9. Платонова Н.А. Маркетинг в сервисе / под ред. Н.А.Платоновой. - М.: Академия, 2012
10. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.- М.: ИНФРА-М, 2013

**б) дополнительная литература:**

1. **Тарасова Н.В. Введение в сервисную деятельность / Н.В. Тарасова, Н.В. Тарасова .— Липецк : Изд-во ЛГТУ, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/236039?cldren=0>**
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и К, 2013
3. Сигида Е.А. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды. - М.: Инфра - М, 2012
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М: Инфра - М, 2013
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Академия, 2012

**а) Полнотекстовые базы данных**

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

6 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

Информационные правовые блоки «Системы Гарант», «Консультант Плюс».

Стандартные приложения Microsoft Office Word, Excel, Power-Point для обработки информации и оформления отчета.