



**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 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

Производственная практика проводится после шестого семестра третьего курса в течение трех недель и после четвертого курса в течение трех недель.

Производственная практика является составной частью учебных программ подготовки студентов.

Практика – это вид учебной работы по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности основным содержанием которой, является выполнение практических, творческих заданий, соответствующих характеру осваиваемой профессиональной деятельности.

В процессе прохождения практики студентом проводится диагностика содержания деятельности организации социально-культурного сервиса. Получение эмпирических представлений о рынке услуг предприятий общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, и сопутствующих основной деятельности спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, анимационных и других услуг в зависимости от региональной специфики.

В ходе практики студент изучает учредительные документы, нормативно-правовую базу, определяющую содержание хозяйственной деятельности базового места учебной практики. Также он собирает сведения об участниках регионального рынка социально-культурных услуг, классифицирует географию и особенности размещения объектов общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, анимационных услуг. Присутствует в офисе, и непосредственно в контактной зоне организации социально-культурного сервиса, при оформлении заявок на оказание услуг т. д. Посещает различные социально-культурные мероприятия. Собирает отзывы о деятельности организаций. Диагностирует рекламную практику организаций в СМИ. Участвует в мероприятиях и акциях, проводимых изучаемой организацией.

Практика может быть стационарной (проводится в образовательной организации, а также местом практики могут служить практически любые сервисные учреждения, организации, офисы, расположенные на территории населенного пункта, в котором находится образовательная организация) или выездной (место ее проведения расположено вне населенного пункта, в котором расположена образовательная организация) имеющие в своем распоряжении персонал и осуществляющие различные виды социокультурного сервиса.

За 2-3 недели до начала практики студенты распределяются по конкретным объектам (организациям, учреждениям, предприятиям), совместно с руководством организации и

руководителем практики определяется вид деятельности студента и, соответственно, конкретизируется содержание практики, оформляется направление на практику.

**Форма проведения практики** Практика проходит в следующей форме: непрерывно (путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения всех видов практик, предусмотренных ОПОП ВО).

Блок основной профессиональной образовательной программы бакалавриата «Производственная практика» является вариативным и представляет собой вид занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся с учетом направленности образовательной программы.

Неотъемлемой частью программы прохождения практики является:

1. Внимательное изучение особенностей деятельности организаций по оказанию услуг общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, и транспортных перевозок, спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, экскурсионных, выставочных и анимационных услуг, приобретение более целостного представления о работе, изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;

2. Получение и закрепление навыков самостоятельного решения задач, стоящими перед конкретными штатными работниками организации, деятельность которых изучалась;

3. Непосредственное участие в разработке и реализации сервисных услуг конкретному потребителю.

### 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.

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. По итогам практики можно проводить открытую защиту для совместного обсуждения возникавших 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 соответствии 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

### 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. С этим тестом можно ознакомиться в книге Вечер Л.С. Секреты делового общения. – М., 1996. 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. Подробно эта методика описана в книге Практическая психодиагностика / под ред. Д.Я. Райгородского – Самара, 1998 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. Подобрать тесты в зависимости от содержания деятельности. Можно рекомендовать использовать изученные в рамках дисциплины «Деловая коммуникация» в сервисе методики Лири, Майерс-Бригс, Кеттела и др.

#### 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.

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.