оСРВ(б)24

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

Кафедра__сервиса и гостиничного дела
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
сервиса и гостиничного дела
_____ Я.В.Дегтярева
«__22____» ____02_____ 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по практике

Б2.О.03(П) Производственная (организационно-управленческая) практика
(шифр и наименование практики)

43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование профиля подготовки)

Разработчик:
канд. техн. наук, доцент___ А.В. Полякова
(должность)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «_22___» ____02_____ 2024 г., протокол № __16___

Донецк 2024 г.

Паспорт
оценочных материалов

по практике _____Производственная (организационно-управленческая)_____
(наименование практики)

Перечень компетенций, формируемых в результате прохождения практики

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6
2	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6
3	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6
4	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
5	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6

Продолжение таблицы

1	2	3	4
6	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и	6

	основе принципов образования в течение всей жизни	функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6
7	УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Раздел 3. Индивидуальное задание	6
8	УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6
9	УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
10	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
11	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел3. Индивидуальное задание	6
12	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
13	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6

14	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6
15	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6
16	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
17	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
18	ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
19	ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6

Продолжение таблицы

1	2	3	4
20	ПК-2. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий сервиса для обоснования	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6

	эффективных управленческих решений	Раздел 3. Индивидуальное задание	6
21	ПК-3. Способен к разработке технологии процесса сервиса	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6
22	ПК-4. Способен к организации продаж различного вида услуг на основе современных рыночных технологий	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
23	ПК-5. Способен к продвижению сервисного продукта с использованием современных информационных технологий	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6
24	ПК-8. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториен-тированных технологий	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
25	ПК-9. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6
26	ПК-10.Способен использовать методы мониторинга и прогнозирования развития рынка сферы услуг	Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
27	ПК-11. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	Раздел 3. Индивидуальное задание	6

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
1	УК-1	ИДК-1$_{УК-1}$Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. ИДК-2$_{УК-1}$Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИДК-3$_{УК-1}$Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. ИДК-4$_{УК-1}$Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности ИДК-5$_{УК-1}$Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
2	УК-2	ИДК-1$_{УК-2}$Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ИДК-2$_{УК-2}$Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИДК-3$_{УК-2}$Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИДК-4$_{УК-2}$Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
3	УК-3	ИДК-1$_{УК-3}$Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде ИДК-2$_{УК-3}$Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор	Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). ИДК-3$_{УК-3}$Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата ИДК-4$_{УК-3}$Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд		
4	УК-4	ИДК-1$_{УК-4}$Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИДК-2$_{УК-4}$Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках ИДК-3$_{УК-4}$Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. ИДК-4$_{УК-4}$Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;	Раздел 1, Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИДК-5$_{УК-4}$Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.		
5	УК-5	ИДК-1$_{УК-5}$ Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. ИДК-2$_{УК-5}$ Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. ИДК-3$_{УК-5}$ Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. ИДК-4$_{УК-5}$ Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям. ИДК-5$_{УК-5}$ Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого,	Раздел 1, Раздел 2,	Отчет о практике. Защита отчета о практике

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		общественного и личностного характера.		
6	УК-6	ИДК-1$_{УК-6}$Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. ИДК-2$_{УК-6}$Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИДК-3$_{УК-6}$Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИДК-4$_{УК-6}$Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата. ИДК-5$_{УК-6}$Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
7	УК-7	ИДК-1$_{УК-7}$ Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни ИДК-2$_{УК-7}$ Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.	Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
8	УК-8	ИДК-1$_{УК-8}$ Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на	Раздел 1, Раздел 2,	Отчет о практике.

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. ИДК-2$_{УК-8}$ Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. ИДК-3$_{УК-8}$ Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. ИДК-4$_{УК-8}$ Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.	Раздел 3	Защита отчета о практике
9	УК-9	ИДК-1$_{УК-9}$Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия республики в экономике ИДК-2$_{УК-9}$Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски	Раздел 2,	Отчет о практике. Защита отчета о практике
10	УК-10	ИДК-1$_{УК-10}$Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней ИДК-2$_{УК-10}$Планирует, организует и проводит мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в обществе ИДК-3$_{УК-10}$Соблюдает правила общественного взаимодействия на	Раздел 2,	Отчет о практике. Защита отчета о практике

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		основе нетерпимого отношения к коррупции		
11	ОПК-1	ИДК-1$_{ОПК-1}$Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. ИДК-2$_{ОПК-1}$Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность. ИДК-3$_{ОПК-1}$Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
12	ОПК-2	ИДК-1$_{ОПК-2}$ Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-2$_{ОПК-2}$ Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-3$_{ОПК-2}$ Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Раздел 1	Отчет о практике. Защита отчета о практике
13	ОПК-3	ИДК-1$_{ОПК-3}$Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. ИДК-2$_{ОПК-3}$Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИДК-3$_{ОПК-3}$Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
14	ОПК-4	ИДК-1$_{ОПК-4}$Осуществляет	Раздел 2,	Отчет о

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентовИДК-2$_{ОПК-4}$Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. ИДК-3$_{ОПК-4}$Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.	Раздел 3	практике. Защита отчета о практике
15	ОПК-5	ИДК-1$_{ОПК-5}$ Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно экономические показатели сервисной деятельности. ИДК-2$_{ОПК-5}$ Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
16	ОПК-6	ИДК-1$_{ОПК-6}$ Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ИДК-2$_{ОПК-6}$ Обоснованно применяет нормативно правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ИДК-3$_{ОПК-6}$ Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ИДК-4$_{ОПК-6}$ Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Раздел 1, Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике
17	ОПК-7	ИДК-1$_{ОПК-7}$ Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ИДК-2$_{ОПК-7}$ Соблюдает положения нормативно правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике
18	ОПК-8	ИДК-1$_{ОПК-8}$ Использует соответствующие содержанию профессиональных задач современные цифровые информационные технологии, основываясь на принципах работы ИДК-2$_{ОПК-8}$ Понимает принципы работы современных цифровых	Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		информационных технологий, соответствующих содержанию профессиональных задач		
14	ПК-1	ИДК-1$_{ПК-1}$Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение. ИДК-2$_{ПК-1}$Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ИДК-3$_{ПК-1}$Принимаетворганизационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.	Раздел 1, Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике
15	ПК-2	ИДК-1$_{ПК-2}$Осуществляет сбор и анализ данных о затратах предприятия и его подразделений. ИДК-2$_{ПК-2}$. Участвует в составлении сметы и формировании стоимости различных видов услуг. ИДК-3$_{ПК-2}$. Организует оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений. ИДК-4$_{ПК-2}$Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности подразделений предприятий сервиса.	Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
16	ПК-3	ИДК-1$_{ПК-3}$Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ИДК-2$_{ПК-3}$Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ИДК-3$_{ПК-3}$Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	Раздел 2 Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
17	ПК-4	ИДК-1$_{ПК-4}$Осуществляет оценку и анализ программ продаж сервисного продукта. ИДК-2$_{ПК-4}$ Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой	Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		политики предприятия. ИДК-3$_{ПК-4}$Осуществляет проведение мероприятий по продаже сервисного продукта с использованием современных технологий.		
18	ПК-5	ИДК-1$_{ПК-5}$Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2$_{ПК-5}$Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3$_{ПК-5}$ Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4$_{ПК-5}$Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.	Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
19	ПК-6	ИДК-1$_{ПК-6}$Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ИДК-2$_{ПК-6}$Применяет методы управления проектами ИДК-3$_{ПК-6}$Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
20	ПК-7	ИДК-1$_{ПК-7}$Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для решения задач проектирования сервисных услуг. ИДК-2$_{ПК-7}$Обеспечивает использование актуальной и полноценной информации в процессе проектирования сервисной деятельности. ИДК-3$_{ПК-7}$Обеспечивает информационное сопровождение проектов на всех этапах проектирования.	Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
21	ПК-8	ИДК-1$_{ПК-8}$Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих	Раздел 1, Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		нормативно-правовых актов. ИДК-2$_{ПК-8}$Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3$_{ПК-8}$Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.		
22	ПК-9	ИДК-1$_{ПК-9}$Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ИДК-2$_{ПК-9}$Участвует в разработке системы клиентских отношений ИДК-3$_{ПК-9}$Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
23	ПК-10	ИДК-1$_{ПК-10}$Использует существующие технологии проведении мониторинга рынка сферы услуг методов исследования сервисного продукта. ИДК-2$_{ПК-10}$Применяет методики определения рыночных потребностей, реальный объем продаж услуг. ИДК-3$_{ПК-10}$Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование объемов и ассортимента услуг.	Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике
24	ПК-11	ИДК-1$_{ПК-11}$Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ИДК-2$_{ПК-11}$Применяет информационно технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ИДК-3$_{ПК-11}$Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **«Отчет о практике и его защита»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
90-100	Соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем: - иметь четкое представление об организационной структуре предприятия сервиса (управленческой и производственной), составе отделов и иных подразделений, выполнению функций, характере работ, выполняемых основными и вспомогательными отделами и всеми составляющими инфраструктурными элементами предприятия; - знать особенности организации и функционирования отдела, в котором обучающийся проходил практику, состав и содержание нормативной документации, требования по составлению документации, организацию рабочих мест сотрудников, должностные обязанности персонала различных отделений предприятия сервиса; - знать применяемые технологии обслуживания потребителя услуг, особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности, характеризовать этапы всего процесса обслуживания на сервисном предприятии; - иметь четкое представление об особенностях рекламной деятельности предприятия, анализировать информацию; - знать требования о безопасной организации труда работников на предприятии; - уметь формулировать выводы. Отчет выполнен в полном объеме, оформлен без ошибок. Обучающийся четко ориентируется в представленном отчетном материале и бегло отвечает на вопросы преподавателя.
75-89	Знания и навыки, которые демонстрирует обучающийся по результатам практики, удовлетворяют основным требованиям, но они не достаточно глубокие хотя бы по одной задаче, данной программы. В отчете присутствуют не существенные недочеты, однако обучающийся ориентируется в представленном материале. В целом выполнена содержательная работа по программе практики, но с непринципиальными ошибками. Изложение итогового материала неполное или не завершено.
60-74	Обучающийся владеет объемом основного программного материала, усвоил информацию, которая предусмотрена практикой и дисциплинами, предшествующими прохождению практики, но во время изложения материала допускает существенные ошибки, делает выводы неудачно и неубедительно, со значительными недостатками. Выполнение работы соответствует минимальным критериям: поверхностно выполнены разделы программы практики, обучающийся в итоге практической деятельности не в состоянии показать умение пользоваться полученными данными, анализировать, обобщать и делать выводы. Уровень полученных теоретических знаний не позволяет осуществить выполнение работы в полном объеме.

0-59	Выявлены значительные недостатки в усвоении основного программного материала, а также неумение пользоваться теоретическими знаниями на практике, необходима еще дополнительная определенная работа по поводу сбора информации о деятельности предприятия и ее обработка для дальнейшего использования в своей исследовательской работе и оформлении отчета по практике. Не выполнена работа в соответствии с представленной программой практики, в период практики не получено необходимых практических навыков по выбранной профессии, требуется большая работа в будущем.

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Отчет о практике и его защита	Конечный продукт самостоятельной работы, получаемый в результате выполнения комплекса практических заданий и изложения в письменном виде полученных данных. Изложение в письменном виде результатов анализа определенных видов деятельности в ходе практики, где автор раскрывает суть исследуемого вопроса, оперируя фактами, приводит собственные предложения и формулирует рекомендации по улучшению исследуемых видов работ. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно применять свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве. Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся по вопросам практики, рассчитанное на выяснение объема выполненных работ, приобретенных знаний и практических умений обучающегося в период практики.	Задания рабочей программы практики

Перечень индивидуальных заданий:

1. Исследовать организацию функционально-планировочной взаимосвязи между помещениями предприятия сервиса и предложить направления ее усовершенствования.
2. Определить степень автоматизации предприятия и предоставить перечень автоматизированных рабочих мест их функциональное назначение.
3. Проанализировать график выхода на работу работников предприятия и разработать оптимальный режим работы работников подразделений на определенный период.
4. Составить фотографию рабочего дня одного из работников предприятия сервиса и проанализировать эффективность использования рабочего времени.
5. Проанализировать содержание должностной инструкции отдельного работника в соответствии с требованиями.

6. Определить основные группы потребителей услуг на данном предприятии и дать рекомендации относительно особенностей их обслуживания.

7. Исследовать качество оборудования, мебели, материалов и инструментов, используемых при оказании разных услуг.

8. Исследовать степень механизации труда на предприятии сервиса.

9. Исследовать формы организации труда на предприятии и определить наиболее эффективные из них.

10. Определить методы нормирования труда на предприятии.

11. Организация рабочего места одного из работников салона и ее анализ.

12. Исследование системы аттестации и рационализации рабочих мест в салоне.

13. Особенности обслуживания VIP-клиентов предприятия.

14. Исследовать эффективность функционирования предприятия.

15. Исследовать организацию предоставления услуги (по выбору) на предприятии, предоставить предложения по ее улучшению.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Аттестация по итогам практики проводится на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета обучающегося и отзыва руководителя практики от предприятия. По итогам аттестации выставляется дифференцированная оценка. По возвращению с практики в университет, обучающийся вместе с руководителем практики от кафедры, обсуждает итоги практики и собранные материалы. Обучающийся формирует отчет о практике по указанному плану в рабочей программе практики, который включает в себя общие сведения о предприятии, на котором проходила практика, описание всех видов деятельности, указанных в задании, выполнение индивидуального задания, а также оформляет дневник практики, прикладывает характеристику с места прохождения практики, дополнительные материалы (нормативные документы, фотографии объекта и процесса производства).

Содержание отчета должно отражать полноту реализации основных задач практики. Особенно подробно приводятся результаты выполнения индивидуального задания. В дневнике практики руководитель дает отзыв о работе обучающегося, ориентируясь на его отчет, защиту отчета и отзыв руководителя от производственной организации, приведенный в дневнике. К отчету следует приложить, необходимые материалы, иллюстрирующие содержание основной части отчета.

Отчет о практике должен иметь следующее содержание:

Введение.

1. Организационно-технологическая характеристика предприятия.

1.1. Общие сведения о предприятии.

1.2. Организация работы основных подразделений предприятия сервиса (организационная структура предприятия).

1.2.1. Состав подразделений предприятия сервиса, их краткая характеристика, взаимодействие.

1.2.2. Организация работы подразделений предприятия сервиса, предназначенных предоставлять дополнительные услуги.

2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика.

2.1. Общая характеристика и изучение работы персонала.

2.2. Особенности организации производства услуг в отделе.

2.2.1. Изучение нормативной документации.

2.2.2. Особенности организации рабочего места работников.

2.2.3. Изучение используемых в обслуживании технологий.

2.2.4. Характеристика используемых материалов и инструментов при оказании услуг.

2.2.5. Санитарно-гигиенические нормы обязательные для выполнения.

2.3. Особенности процесса обслуживания (оказания услуг).
2.4. Особенности рекламной деятельности предприятия.
2.5. Обеспечение безопасности труда на предприятии.
3. Индивидуальное задание.
Выводы и предложения.
Список использованных источников.
Приложения.

Дневник практики содержит описание ежедневных заданий и поручений во время прохождения практики, а также характеристику работы обучающегося, написанную руководителем практики от предприятия – базы практики. Наиболее детально в отчете описываются работы и мероприятия, в которых обучающийся принимал личное участие. Защита отчета о практике происходит перед специальной комиссией кафедры сервиса и гостиничного дела. Оценивание знаний обучающихся осуществляется по 100-балльной системе с фиксацией оценки в документах высшего учебного заведения.

Шкала оценивания:
90-100 баллов - ***отлично***;
75-89 баллов - ***хорошо;***
60-74 баллов – ***удовлетворительно;***
0-59 баллов – ***неудовлетворительно.***

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**	**Критерии**
90-100	«Отлично» (5)	соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем: - иметь четкое представление о организационной структуре предприятия сервиса, характер работ, выполняемых основными структурными подразделениями и всеми составляющими инфраструктуры предприятия, взаимодействие между ними, должностные обязанности сотрудников различных отделов и подразделений предприятия сервиса; - знать особенности организации и функционирования отдела в котором обучающийся проходил практику, состав и содержание нормативной документации, организацию рабочих мест сотрудников; - знать применяемые технологии обслуживания потребителя услуг, особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности, характеризовать этапы всего процесса обслуживания на сервисном предприятии; - иметь четкое представление об особенностях рекламной деятельности предприятия;

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
		- знать требования о безопасной организации труда на предприятии; - уметь исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности работ подразделений предприятия, отдельных видов деятельности. Делать выводы.
75-89	«Хорошо» (4)	Знания и приобретенные навыки обучающегося в период практики соответствуют основным требованиям, но они не достаточно глубокие хотя бы по одному вопросу или заданию, определенному программой. В целом работа правильно выполнена с незначительным количеством ошибок (10-15 %). Изложение итогового материала неполное или не завершенное.
60-74	«Удовлетво-рительно» (3)	Обучающийся владеет полным объемом основного программного материала, усвоил информацию, которая предусмотрена практикой и дисциплинами, предшествующими прохождению практики, но во время изложения материала допускает существенные ошибки, делает выводы неудачно со значительными недостатками. Выполнение работы отвечает минимальным критериям: поверхностно выполнены разделы программы практики, обучающийся практически не в состоянии показать умение пользоваться полученными данными, анализировать, обобщать и делать выводы. Уровень полученных теоретических знаний не позволяет выполнить работу в полном объеме.
0-59	«Неудовлетво-рительно» (2)	Выявлены значительные недостатки в усвоении основного программного материала, а также неумение пользоваться теоретическими знаниями на практике, необходима еще определенная работа по поводу сбора информации о деятельности предприятия и ее обработки для дальнейшего использования в своей исследовательской работе и оформлении отчета по практике. Возможна повторная аттестация. Не выполнена работа согласно заданиям рабочей программы практики, в период практики не получено необходимых практических навыков по выбранной профессии, требуется большая работа в будущем. Предполагает обязательное повторное прохождение практики (выставляется комиссией)

Во время защиты отчёта о практике проверяется результат прохождения практики – степень освоения заданных компетенций – степень закрепления полученных знаний, приобретения практических навыков поведения в реальной производственной среде и формирования дополнительной мотивации в получении новых знаний при последующей учебе и самостоятельной работе.