



**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 учебной 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 учебной 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 учебной 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

Целью учебной практики является анализ различных процессов сервисной деятельности, и сосредоточение внимания на следующих задачах:

- ознакомиться со спецификой деятельности учреждения, где проходит практика;
- изучить элементы составляющие содержание деятельности в предложенной должности;
- проанализировать психологический климат в коллективе, особенности корпоративной и организационной культуры предприятия;
- дать характеристику условиям труда;
- подготовить отчет по практике.

### 1.4 Организация и содержание учебной практики

Учебная практика проводится после второго семестра первого курса в течение трех недель и после второго курса в течение трех недель.

Учебная практика является составной частью учебных программ подготовки студентов.

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

Учебная практика осуществляется непрерывным циклом при условии обеспечения логической и содержательно-методической взаимосвязи между теоретическим обучением и содержанием практики.

В процессе прохождения практики студентом проводится первичная 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.

Данный вид практики проводится в форме посещения крупных выставочных мероприятий, а также предприятий индустрии гостеприимства, торговли, общественного питания, транспортных и других организаций. В ходе учебной практики студенты знакомятся с общей организацией деятельности компании, получая вторичную информацию из сети Интернет (web – сайты, информационные порталы, электронные библиотеки и пр.), печатных изданий справочного и рекламного характера, а также организуют сбор первичной информации посредством опросов и интервью с сотрудниками организаций.

В соответствии со спецификой обучения по направлению 43.03.01 «Сервис» в качестве мест практики целесообразно выбрать следующие организации:

- сектор средств размещения (гостиницы, отели, мотели, пансионаты, санатории и т.д.);
- сектор транспортных услуг (транспортные организации по перевозке пассажиров или туристов);
- сектор питания (рестораны, кафе, бары, предприятия быстрого питания и т. д.) и торговли;

- сектор развлечения, досуга и спорта (спортивные и развлекательные центры, казино, клубы, 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 учебной 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	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчёта о практике
	Владение	способностью работать в команде	Выполнение задания 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	Выполнение задания 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 в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчёта по практике	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 в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчёта по практике	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	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчёта о практике

			работа	
ПК-11	Владение	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчёта о практике

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки. В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной 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 количество 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

###### Общая характеристика предприятия

Общие сведения об организации: название, цель создания, краткая историческая справка.

Вид предприятия: организационно-правовая форма (наличие прав юридического лица, вид юридического лица и т.д.); форма собственности (государственное, частное, индивидуальное, частное семейное, частное юридического лица, муниципальное, акционерное и т.д.); мощность предприятия (микропредприятие, малое предприятие, среднее предприятие, крупное предприятие); специализация предприятия. Для предприятий сферы сервиса дополнительными характеристиками являются порядок сбора и реализации заказов, время действия, методы обслуживания, классность предоставляемых услуг, организация контактной с клиентом зоны и т.д.

##### ЗАДАНИЕ № 2

###### Организация управления предприятием

Общая схема организационной структуры предприятия, организационная схема структурного подразделения – места прохождения практики. Функциональные обязанности подразделений и служб, функциональные обязанности сотрудников отдела или подразделения предприятия, в том числе регламентация работ, права и обязанности должностных лиц. Функциональные взаимосвязи и характер организационных отношений в том числе иерархических связей между структурными подразделениями, службами и внутри структурного подразделения.

##### ЗАДАНИЕ № 3

###### Характеристика рабочих мест

Оснащенность, устройство рабочих мест: общая площадь рабочего места, организация зон рабочего места, оснащенность рабочего места мебелью, оборудованием, техническими средствами и предметами труда. При анализе устройства и оснащенности рабочего места отметить удобство расположения, уровень оснащенности техническими средствами и их техническое состояние, наличие различных приспособлений обеспечивающих оптимальные приемы труда, эргономичность мебели и другие специфические характеристики определяемые видом выполняемых работ.

##### ЗАДАНИЕ № 4

###### Характеристика содержания деятельности предприятия

Функциональные обязанности соответствующие рабочему месту практиканта. Спецификация работ соответствующих занимаемой должности: виды работ, характеристика их содержания, описание элементов работ, технические и этические параметры работы, специфические особенности и требования в зависимости от вида и рода деятельности, стандарты выполнения работ и норм поведения. Организационные аспекты, требования к ресурсному обеспечению (материалы, оборудование, информация) выполняемых работ, организация контроля качества работы, ремонт и обслуживание оборудования, характеристика процесса управления (подчиненность, полномочия, ответственность), другие элементы, обеспечивающие деятельность и возможность качественно выполнять работу.

##### ЗАДАНИЕ № 5

###### Профессиограмма должности практиканта

Описать доминирующие виды деятельности. Дать характеристику требований предъявляемых к сотруднику в соответствии с его должностью и спецификой деятельности фирмы. В том числе отметить, какими знаниями, навыками и личностными характеристиками должны обладать сотрудники, работающие в фирме в должности, соответствующей рабочему месту практиканта. Оценить труд с позиции квалификационной сложности, содержательности. Перечислить требования к внешнему виду и этическим нормам.

## ЗАДАНИЕ № 6

### Характеристика процесса адаптации практиканта

Проанализировать насколько легко (сложно) прошла адаптация в коллективе, и что этому способствовало в большей степени. Оценить уровень психологической комфортности в период прохождения практики как во взаимоотношениях с коллективом, так и при выполнении должностных обязанностей.

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.