

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 21.08.2023 03:42:40
Уникальный программный ключ:
2a04bb882d7edb7f479cb266eb4aaaaedebeea849

Приложение А

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

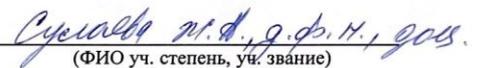
по производственной (сервисной) практике

Уровень образования		бакалавриат <small>(бакалавриат/магистратура/специалитет)</small>
Направление подготовки бакалавриата/магистратуры/специальность		43.03.01 –Сервис <small>(код, наименование направления подготовки/специальности)</small>
Профиль подготовки/специализация	направления	Социокультурный сервис <small>(наименование)</small>

Разработчик



подпись


(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры Ф и СРС
«16» 09 2022 г., протокол № 1

Зав. кафедрой



подпись


(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи фонда оценочных средств и перечень компетенций, формируемый в ходе практики
 - 1.1. Цель и задачи фонда оценочных средств
 - 1.2. Этапы практики, виды работы на практике и формы текущего контроля
 - 1.3. Перечень компетенций обучающегося, формируемый в результате прохождения производственной (сервисной) практики
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.1. Описание показателей оценивания компетенций
 - 2.2. Описание критериев определения уровня сформированности компетенций
 - 2.3. Описание шкал оценивания
3. Определение уровня сформированности компетенций в результате прохождения производственной (сервисной) практики
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе прохождения производственной (сервисной) практики
 - 3.1. Типовые задания для оценки результатов прохождения практики
 - 3.2. Перечень вопросов, на которые практикантам необходимо сформулировать ответы в ходе прохождения производственной (сервисной) практики
 - 3.3. Задания для оценки сформированности компетенций
- Защита отчёта по практике

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

1.1. Цель и задачи фонда оценочных средств

Целью создания ФОС производственной (сервисной) (сервисной) практики является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям программы производственной (сервисной) (сервисной) практики. ФОС по практике решает задачи:

- контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции: УК - 4,6; ОПК- 2,3;4, определенных в ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль – социокультурный сервис;

- контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ООП, определенных в виде набора общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускников;

- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

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

№	Этапы практики	Виды работы на производственной (сервисной) практике	Формы текущего контроля
1	Организационно-подготовительный этап	Инструктаж по технике безопасности, противопожарной безопасности, производственной (сервисной) санитарии на рабочем месте. Знакомство с правами и обязанностями студента на практике. Знакомство с целями, задачами, этапами практики, видами работ студентов в период практики. Знакомство с перечнем отчетной документации.	Организационное собрание с руководителем практики от Университета и руководителем практики от профильной организации

			й практики.	
--	--	--	-------------	--

		Знакомство со структурой организации. учреждения. Ознакомление с должностными инструкциями, документацией. Изучение организации рабочего места.	Консультация с руководителем практики профильной организации
		Составление индивидуального плана прохождения производственной (сервисной) практики.	Утверждение индивидуального плана прохождения производственно

2	Базовый этап	Изучение документации, обеспечивающей функционирование центров прохождения практики; изучение опыта сотрудников по профессиональному назначению; освоение функциональных обязанностей социолога.	Контроль производственной (сервисной) дисциплины практикантов.
		Ознакомления с методами сбора, обработки и интерпретации комплексной социологической информации. Ознакомление с навыками сбора эмпирических данных и разработкой научно-технической документации. Участие в обсуждении и анализе собранной информации с руководителем практики.	Ведение дневника производственной (сервисной) практики.
		Анализ социологических материалов, социальных программ, в рамках которых осуществляется деятельность организации	Ведение дневника производственной(сервисной) практики
		Выполнение функциональных обязанностей в соответствии с основной специальностью; совершенствование навыков работы с социальными проблемами.	Контроль выработанных у практиканта интегративных поведенческих моделей профессиональной активности
		Приобретение навыков исследовательской деятельности; участие в разработке и проведении исследований по диагностике и оптимизации социальных отношений; усвоение практического опыта обработки социологической информации	Ведение дневника производственной(сервисной) практики.
3	Отчётный этап	Формулирование выводов и рекомендаций, подготовка отчета о прохождении практики.	Отзыв руководителя организации о деятельности практиканта

	Мультимедийная презентация результатов исследования.	Аналитический отчет на итоговой конференции.	
Итого:		Зачёт	

1.. Перечень компетенций и планируемые результаты

№	Содержание и код компетенций по ФГОС	В результате прохождения производственной (сервисной) практики обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
1	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4).	- способы разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности,	- устанавливать благоприятные деловые отношения с коллегами и клиентами сервисного предприятия; - воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия потребителей	- навыками применения нравственных норм и правил поведения в коллективе -навыками сервисного обслуживания потребителей с учётом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
2.	. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6)	- должностные обязанности сотрудника определенного профиля в базовой организации;	- профессионально выполнять свои должностные обязанности; - применять нравственные нормы и правила поведения на практике	-навыками познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования

	- Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью (ОПК-2)	-нормативные документы, регулирующие деятельность предприятия – базы практики; - различные источники информации по объекту	- находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области сервисной деятельности с использованием	-способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и
		сервиса	информационно-коммуникационных технологий.	библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
	-Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3)	- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; принципы оценки социальноэкономической эффективности в сфере сервиса.	- проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	-навыками организации процесса сервиса
	-Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов (ОПК-4)	- прикладные методы и инновационные технологии исследовательской деятельности в сервисе с целью разработки инновационного проекта;	- находить научно-техническую информацию об особенностях отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	- навыками и приемами использования прикладных методов и инновационных технологий исследовательской деятельности в сфере сервиса с целью разработки инновационного проекта

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

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

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

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

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по производственной (сервисной) практике-1на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе прохождения производственной (сервисной) практики.

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

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

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

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

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

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

В ходе проведения промежуточной аттестации оцениваются:

- полнота и содержательность ответа;

- умение привести примеры из области социокультурного сервиса;

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

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

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

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

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

2.1. Описание показателей оценивания компетенций

<p>Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) или отсутствие сформированности компетенции</p>	<p>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</p>	<p>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</p>
<p>Если выявлено отсутствие у практиканта самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения производственной (сервисной) практики и способности самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу</p> <p>Если в ходе прохождения производственной (сервисной) практики, у обучаемого не сформировано более 50% компетенций.</p>	<p>Если практикант демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению практических заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем,</p> <p>Если есть наличие более 50% сформированных компетенций и имеется возможность досформировать компетенции на последующих этапах обучения.</p>	<p>Если практикант способен продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, то подтверждается наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне.</p> <p>Если подтверждено 100% наличия сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены на «хорошо».</p>	<p>Если практикант демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках практики с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе прохождения данной практики, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне.</p> <p>Если подтверждено 100% наличия сформированных на «хорошо» и «отлично» компетенций, из которых не менее 2/3 оценены на «отлично» .</p>

»			
---	--	--	--

2.3. Описание шкал оценивания

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибальная	двадцатибальная	стобальная	
5 баллов отлично	18-20 баллов - отлично	85-100 баллов - отлично	<p>Если практикант демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках практики с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе прохождения данной практики, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне.</p> <p>Если подтверждено 100% наличия сформированных на «хорошо» и «отлично» компетенций, из которых не менее 2/3 оценены на «отлично» .</p>
4 балла - хорошо	15-17 баллов- хорошо	70-84 балла-отлично	<p>Если практикант способен продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые</p>

			<p>представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, то подтверждается наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне.</p> <p>Если подтверждено 100% наличия сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены на «хорошо».</p>
3 балла удовлетворительно	12-14 баллов- удовлетворительно	56-69 баллов- удовлетворительно	<p>Если практикант демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению практических заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем,</p> <p>Если есть наличие более 50% сформированных компетенций и имеется возможность досформировать компетенции компетенций на последующих этапах обучения</p>

<p>2 балла - неудовлетворительно</p>	<p>0-11 баллов- неудовлетворительно</p>	<p>0-56 баллов- неудовлетворительно</p>	<p>Если выявлено отсутствие у практиканта самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения производственной (сервисной) практики и способности самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу</p> <p>Если в ходе прохождения производственной (сервисной) практики у обучаемого не сформировано более 50% компетенций.</p>
--	---	---	--

2.4. Определение уровня сформированности компетенций в результате прохождения производственной (сервисной) практики-1

№	Код компетенций по ФГОС	Уровни сформированности компетенций		
		Пороговый	Достаточный	Высокий
1	2	3	4	5
1	УК-4	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»). <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать благоприятные деловые отношения с коллегами и клиентами сервисного предприятия; - воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия потребителей слабо. <p>Владет</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения нравственных норм и правил поведения в коллективе -навыками сервисного обслуживания потребителей с учётом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий слабо. 	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности на достаточном уровне (на «хорошо»). <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать благоприятные деловые отношения с коллегами и клиентами сервисного предприятия; - воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия потребителей на достаточном уровне. <p>Владет</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения нравственных норм и правил поведения в коллективе -навыками сервисного обслуживания потребителей с учётом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на достаточном уровне. 	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности полноценно (на высоком уровне, на «отлично»). <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать благоприятные деловые отношения с коллегами и клиентами сервисного предприятия; - воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия потребителей Полноценно <p>Владет</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения нравственных норм и правил поведения в коллективе -навыками сервисного обслуживания потребителей с учётом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий полноценно.

2	УК-6	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - должностные обязанности сотрудника определенного профиля в базовой организации; <p>слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - профессионально выполнять свои должностные обязанности; - применять нравственные нормы и правила поведения на практике слабо. <p>Владет</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования слабо. 	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - должностные обязанности сотрудника определенного профиля в базовой организации; на достаточном уровне (на «хорошо»). <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - профессионально выполнять свои должностные обязанности; - применять нравственные нормы и правила поведения на практике. на достаточном уровне. <p>Владет</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования на достаточном уровне. 	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - должностные обязанности сотрудника определенного профиля в базовой организации; полноценно (на высоком уровне, на «отлично»). <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> -- профессионально выполнять свои должностные обязанности; - применять нравственные нормы и правила поведения на практике полноценно. <p>Владет</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования полноценно.
---	------	--	--	---

	<p>ОПК-2</p> <p>Знает -нормативные документы, регулирующие деятельность предприятия – базы практики; - различные источники информации по объекту сервиса слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Умеет - находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области сервисной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий. слабо.</p> <p>Владеет - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных</p>	<p>Знает -нормативные документы, регулирующие деятельность предприятия – базы практики; - различные источники информации по объекту сервиса на достаточном уровне (на «хорошо»).</p> <p>Умеет - находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области сервисной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий. на достаточном уровне.</p> <p>Владеет - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной</p>	<p>Знает -нормативные документы, регулирующие деятельность предприятия – базы практики; - различные источники информации по объекту сервиса полноценно (на высоком уровне, на «отлично»).</p> <p>Умеет - находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области сервисной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий. Полноценно</p> <p>Владеет - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p>
--	--	---	--

	технологий и с учетом основных требований информационной безопасности слабо.	безопасности на достаточном уровне.	полноценно.
--	---	--	--------------------

ОПК-3	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные технология социальнокультурной, производственнотехнологической деятельности на предприятиях сервиса слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»). <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя слабо. <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования социальнокультурных технологий в сервисной деятельности слабо. 	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные технология социальнокультурной, производственнотехнологической деятельности на предприятиях сервиса на достаточном уровне (на «хорошо»). <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на достаточном уровне. <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования социальнокультурных технологий в сервисной деятельности на достаточном уровне. 	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> -- современные технология социальнокультурной, производственнотехнологической деятельности на предприятиях сервиса полноценно (на высоком уровне, на «отлично»). <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя Полноценно <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования социальнокультурных технологий в сервисной деятельности полноценно.
--------------	---	---	--

	<p>ОПК-4</p>	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; принципы оценки социально-экономической эффективности в сфере сервиса слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»). <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя слабо. <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации процесса сервиса слабо. 	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; принципы оценки социально-экономической эффективности в сфере сервиса на достаточном уровне (на «хорошо»). <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на достаточном уровне. <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации процесса сервиса на достаточном уровне. 	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; принципы оценки социально-экономической эффективности в сфере сервиса полноценно (на высоком уровне, на «отлично»). <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя Полноценно <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации процесса сервиса полноценно.
--	---------------------	---	---	---

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе прохождения производственной (сервисной) практики.

3.1. Типовые задания для оценки результатов прохождения практики

Задание № 1. Анализ организационной культуры предприятия

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

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

Задание № 2 Анализ корпоративной культуры предприятия

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

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

Задание № 3 Анализ психологического климата на предприятии

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

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

Задание № 4 Анализ тактики работы с потребителем

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

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

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

Исходя из содержания деятельности предприятия, определить наиболее важные качества для его персонала. Требования к коммуникативным свойствам, к эмоциональной устойчивости, к уравновешенности, к скорости реакции, к типу памяти, к скорости формирования и изменения трудовых навыков, к вниманию и точности, к преимущественным установкам в данном виде деятельности, к физическим возможностям, темпераменту, к воображению, к способности к обучению, к умению управлять собой, к интеллектуальному уровню и т.д.

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

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

Задание № 6 Анализ имиджевых характеристик организации

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

Содержательные элементы имиджа организации:

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

Процесс формирования имиджа:

- выявление ожиданий целевых групп;

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

3.2. Перечень вопросов, на которые практикантам необходимо сформулировать ответы в ходе прохождения производственной (сервисной) практики

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

3.3. Задания для оценки сформированности компетенций

Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-2

1. Укажите в дневнике практики перечень стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований

информационной безопасности, укажите использованные в процессе практики источники информации по объекту сервиса.

2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, которое вы проводили в период прохождения производственной (сервисной) практики. Сформулируйте задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, которые необходимо решить для успешной реализации инновационного проекта (программы, плана мероприятий).

3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции, отразите деятельность по решению задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. Укажите в презентации различные источники информации по объекту сервиса.

4. Подготовьте самоанализ профессиональной деятельности, в котором проанализируйте основные результаты собственной профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, включая особенности использования различных источников информации по объекту сервиса в период прохождения производственной (сервисной) практики.

Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Укажите в дневнике практики основные технологии процесса сервиса, особенности системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования с использованием технологий процесса сервиса, в котором отразите потенциал развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции, наглядно отразите основные технологии процесса сервиса, структуру системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

4. Подготовьте самоанализ профессиональной деятельности, в котором проанализируйте основные результаты собственного участия в разработке технологий процесса сервиса и развитии системы клиентских отношений предприятия сервиса.

Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-4

1. Укажите в дневнике практики основные способы и методы организации процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

2. Разработайте инновационный проект (программу, план мероприятий) по теме научного исследования, с указанием способов и методов организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

3. Подготовьте презентацию к итоговой конференции с подробным описанием способов и методов организации процесса сервиса.

4. В самоанализе профессиональной деятельности подробно опишите использованные вами способы и методы организации процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

4. Защита отчёта по практике

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

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

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

1. Основы современной информационной и библиографической культуры и информационно-коммуникационных технологий
2. Особенности использования различных источников информации по объекту сервиса
3. Теоретические основы и особенности разработки технологий процесса сервиса
4. Возможности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
5. Особенности организации процесса сервиса и выбора для этого ресурсов и средств с учетом требований потребителя
6. Современные методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя
7. Сущность и значение инновационных технологий для развития сервисной деятельности
8. Проектирование и разработка новых проектов, программ, анимационных и рекреационных мероприятий
9. Методика оформления самоанализа профессиональной деятельности
10. Презентация к итоговой конференции

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

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

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

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

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

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

- рабочий график (план) проведения практики в целом выполнен, но поставленная цель достигнута частично, и/или конкретные задачи решены не полностью;
- задания и указания руководителя практики от организации выполнялись с нарушением установленных сроков;
- отчётные документы в целом правильно оформлены, представлены в срок, но имеют некоторые несоответствия требованиям (устранённые в ходе предварительной проверки отчёта);
- обучающийся показывает слабые знания в ответах на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета; - обучающийся плохо ориентируется в материале.

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

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

- не выполнены в установленные сроки задания и указания руководителя практики от организации;
- не представлены в срок правильно оформленные документы;
- обучающийся не ориентируется в источниках данных;
- обучающийся не отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета.