

Приложение 2
к программе Б2.В.04 (П)
Производственная практика, организационно-
управленческая практика
Направление 43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) Сервис индустрии
гостеприимства и общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Код и направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Курс, семестр	4 курс, 8 семестр
5	Вид и тип практики; способ и формы её проведения	Вид практики – производственная. Тип практики – организационно-управленческая практика. Способ проведения – стационарная, выездная. Форма проведения – непрерывно, путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения практики, предусмотренной ОПОП ВО
6	Форма обучения	очная
7	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

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;

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

УК-10 - Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению;

ПК-1 - Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса;

ПК-2 - Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания.

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах практики их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности и компетенций
		Знать:	Уметь:	владеть:	
Организацио	УК-2, УК-4, УК-10, ПК-1,	Принципы оценки деятельности	Выявлять запросы потребителей для	Методами разработки стратегии развития	Согласованная программа

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности и компетенций
		Знать:	Уметь:	владеть:	
Инициальный этап	ПК-2	предприятия сервиса	выстраивания деловых отношений с клиентами	предприятия сервиса	исследования деятельности предприятия сервиса
Основной этап Неделя 1	УК-2, УК-4, УК-10, ПК-1, ПК-2	содержание технологических процессов сервисного предприятия	Организовывать взаимодействие в контактной зоне предприятия сервиса	Навыками оценки конкурентоспособности и фирмы за счет качества обслуживания	Промежуточный отчет по результатам исследования
Основной этап Неделя 2	УК-2, УК-4, УК-10, ПК-1, ПК-2	Методы исследования сервисных процессов на основе анализа параметров и критериев	Моделировать улучшение качества обслуживания	Навыками продуктивного общения с клиентами для подготовки и выполнения заказа	Промежуточный отчет по результатам исследования
Заключительный этап	УК-2, УК-4, УК-10, ПК-1, ПК-2	требования к отчетным документам исследовательской работы	применять информационные технологии для обработки данных	методами презентации результатов исследования и проектирования	Итоговый отчет, оценка презентации результатов исследования и проектирования

4. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

Кейс 1. Проектирование системы управления персоналом организации (до 20 баллов).

Определите содержание и тип кадровой политики, сформируйте систему управления персоналом, включая разработку штатного расписания и пофакторную структуру персонала.

Обозначьте кадровые проблемы и возможные пути их решения для гипотетической российской фирмы ООО ООО ресторан «Венеция» на основе следующих данных:

1. Сфера и направление деятельности: организация питания и отдыха в двух залах и баре.
2. Размер предприятия: общая численность персонала – 30 человек.
3. Этап жизненного цикла предприятия: рост.
4. Общая стратегия фирмы: концентрация на сегменте.
5. Режим работы организации: 7 дней в неделю, с 12 до 24 (без обеденного перерыва).

Кейс 2. Анализ внешней среды организации (до 20 баллов).

Проведите анализ внешней среды организации, на которой Вы проходили организационно-управленческую практику с точки зрения экономических, политических, демографических, социальных и научно-технических факторов.

Результат представьте в виде таблицы:

№ п/п	Факторы внешней среды организации	Примеры факторов для организации «...название»	Характеристика факторов
1.	Экономические		
2.	Политические		
3.	Демографические		
4.	Социальные		

5.	Научно-технические		
----	--------------------	--	--

Кейс 3. Реализация управленческой деятельности (до 20 баллов).

Планирование, организация, мотивация, контроль и координация являются основными функциями менеджмента. Приведите примеры реализации каждой из функций в зависимости от специфики управленческой деятельности. Заполните таблицу.

Сфера деятельности	Основные функции менеджмента				
	Планирование	Организация	Мотивация	Контроль	Координация
Магазин (пример)	Определение объемов поставок товаров; рабочих смен продавцов; времени поставки товаров	Распределение обязанностей между консультантами; отчетность кассиров перед старшим кассиром	Премии за лучшее обслуживание покупателей; профессиональный рост: стажер-продавец - ст. продавец	Контроль рабочего времени и качества работы продавцов, количества товаров на складе, объемов продаж	Совместная работа консультантов и кассиров; решение спорных ситуаций; оперативная связь с поставщиком
Ресторан					
Отель					

В заключении рекомендуется указать возможность применения результатов, полученных в ходе практики, а также развития проведенного исследования.

Критерии оценки защиты материалов практики

Ключевое условие – выполненная программа практики, своевременно представленный сформированный отчет по практике научному руководителю (на кафедре) – 60 баллов.

20 баллов – отчет по практике оформлен в соответствии с требованиями стандартов делопроизводства.

20 баллов – публичная защита материалов практики:

Защита материалов практики предполагает выявить:

- качество разработанной индивидуальной программы исследования, достоверность и актуальность собранных материалов о фирме (объекте практики);
- умение оперировать полученными данными, применять методы обработки информации; обосновывать выводы по материалам исследования;
- владение навыком оценки конкурентоспособности фирмы, потенциала развития её деятельности;
- владение технологиями и стандартами проектирования сервисного продукта, программы обслуживания;
- навык критического мышления, продуктивного диалога в обсуждении разработанного продукта, возможности его развития;
- умение подготовки и оформления научного текста.

Ответ студента на защите оценивается баллами, которые в совокупности с набранными в течение практики позволяют выставить оценку «незачтено» - 60 баллов и менее, «удовлетворительно» - 61-80 баллов, «хорошо» - 81-90 баллов, «отлично» - 91-100 баллов в соответствии со следующими критериями:

Оценка **«отлично»** выставляется за отчет по практике и его защиту, если:

- программа исследования сервисного предприятия имеет комплексный характер, логична и продуктивна для конкретного предприятия;
- представлены актуальные данные, их интерпретация непротиворечива, результаты использованы в проектной части практики;
- разработка сервисного продукта (программы обслуживания), имеет потенциал для внедрения в работу предприятия (объекта практики);
- программа продвижения сервисного продукта имеет реалистичный характер, учитывает состояние рынка, характеристики целевых групп, экономические интересы фирмы;
- полученные данные, выводы оформлены с использованием программного обеспечения по визуализации данных, формированию таблиц, схем и других технологий презентации информации в адаптированном виде;
- проведена апробация работы на научных конференциях, в университетском проекте, в реальной работе предприятия, в культурно-просветительском мероприятии;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает навык ведения профессионального диалога, мотивацию к исследованиям в сфере сервиса.

Оценка **«хорошо»** выставляется за работу, в которой:

- программа исследования непротиворечива, заложенные в ее основании проблемы и задачи актуальны и позволяют подтвердить навыки самостоятельного исследования деятельности сервисного предприятия;
- представлены актуальные данные, их интерпретация непротиворечива, результаты использованы в проектной части практики;
- сервисный продукт (программа обслуживания) отражает требования стандартов управления качеством;
- программа продвижения учитывает особенности коммуникаций с потенциальными потребителями услуги (сервисного продукта), способствует повышению конкурентоспособности предприятия;
- выводы по результатам исследования носят самостоятельный характер;
- полученные данные представлены преимущественно в текстовом формате, часть материалов представлена в таблицах и схемах, разработанных самостоятельно;
- проведена апробация работы на научных конференциях, в университетском проекте, в реальной работе сервисного предприятия, в культурно-просветительском мероприятии;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает навык ведения профессионального диалога, мотивацию к исследованиям в сфере сервиса.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за работу, в которой:

- разработанная программа изучения сервисного предприятия логична, но имеет вид перечня работ по сбору и анализу информации из открытых источников;
- анализ работы фирмы носит описательный характер;

- разработанный сервисный продукт (программа обслуживания) не имеет элемента личного творчества, неспецифичен для целевой аудитории;
- программа продвижения не связана со стратегией повышения конкурентоспособности фирмы;
- выводы в целом непротиворечивы, но схематичны, носят репродуктивный характер;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает заинтересованность в развитии своих профессиональных компетенций.

В случае, если студент выполнил программу практики, научный руководитель и заведующий кафедрой допустили отчет студента по практике до защиты как соответствующий формальным требованиям, но в ходе представления результатов студент демонстрирует отсутствие навыков профессионального диалога, не может обосновать логику проведенного исследования и проектирования, допускает принципиальные ошибки в интерпретации материалов, не владеет актуальными сведениями о процессах работы фирмы (объекта практики), то **его защита признается неудовлетворительной.**

На заседании кафедры разрабатывается индивидуальная траектория по актуализации отчета и повторной защите материалов производственной практики.