

**Приложение 2 к программе  
Б2.В.01 (П) Производственная практика, сервисная 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	2 курс, 4 семестр
5	Вид и тип практики; способ и формы её проведения	Вид практики – производственная. Тип практики – сервисная. 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-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-8 - Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

УК-9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

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

ПК-4 - Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья

**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:	
Организационный этап	УК-3, УК-5, УК-8, УК-9, ПК-2, ПК-4	Правовые основы функционирования предприятий сервиса	Выявлять запросы потребителей для выстраивания деловых отношений с клиентами	Методами исследования особенностей потребителя	Согласованная программа исследования деятельности предприятия сервиса

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности и компетенций
		Знать:	Уметь:	владеть:	
Основной этап Неделя 1	УК-3, УК-5, УК-8, УК-9, ПК-2, ПК-4	содержание технологических процессов сервисного предприятия	Организовывать взаимодействие в контактной зоне предприятия сервиса	Навыками оценки конкурентоспособности фирмы за счет качества обслуживания	Промежуточный отчет по результатам исследования
Основной этап Недели 2 -3	УК-3, УК-5, УК-8, УК-9, ПК-2, ПК-4	Методы исследования сервисных процессов на основе анализа параметров и критериев	Моделировать улучшение качества обслуживания	Навыками продуктивного общения с клиентами сервисного предприятия	Промежуточный отчет по результатам исследования
Заключительный этап Неделя 4	УК-3, УК-5, УК-8, УК-9, ПК-2, ПК-4	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. Разработка программы исследования сервисного предприятия (до 5 баллов).

Предприятие сервиса как объект исследования требует комплексного подхода в разработке алгоритма изучения общей характеристики предприятия, его деловых процессов и оценки конкурентоспособности в текущем периоде.

Комплексный подход предполагает выявление и группировку факторов различных типов, влияющих на состояние предприятия, развитие его бизнес процессов.

Рекомендуется группировать факторы в крупные таксоны:

- экономические;
- правовые;
- социально-культурные;
- технологические;
- характеристика целевой аудитории потребителей (описание её ядра) и др.

Программа исследования требует выявления и обоснования:

- актуальности исследования;
- цели и задач исследования;
- описания методов получения, обработки и интерпретации информации;
- обоснование связи аналитической и проектной части, когда выявленные проблемы объясняют концепцию и проектное решение;

В разработке программы исследования рекомендуется установить критические точки (время, ожидаемые промежуточные результаты), а также сформулировать критерии оценки результатов и качества своего исследования, что поможет более рационально подойти к формированию материалов и их обработке.

В итоге необходимо получить индивидуальную «дорожную карту» выполнения программы практики.

##### Пример «дорожной карты»

Мероприятие	Ожидаемый результат	Связь с другими задачами	Период выполнения	Критические точки

«Дорожная карта» может быть построена в виде графической модели.

## **Кейс 2. Анализ работы предприятия сервиса (до 20 баллов).**

Для проведения анализа предприятия сервиса необходимо собрать данные о его основных направлениях работы, организационно-штатной структуре, регламентах работы подразделений и работников, выполняющих различные функциональные обязанности. В работе рекомендуется применять различные модели визуализации анализа объекта:

- Модель Остервальда;
- Модель «Прошлое – будущее»;
- Процессная модель;
- SWOT-анализ.

Каждая из этих моделей по-своему раскрывает деловые процессы фирмы, описывает внешнюю среду и целевые группы потребителей. Модели позволяют оптимизировать работу по сбору и анализу материала, раскрывают проблемы и возможности фирмы.

В анализе работы фирмы следует избегать клише, упрощения в описании процессов обслуживания, запросов её менеджмента и клиентов.

В итоге необходимо сделать вывод и определить, какие сервисные продукты (услуги) или программы развития деятельности соответствуют деятельности по достижению высокой конкурентоспособности в занимаемой профессиональной, рыночной нише и/или в регионе.

## **Кейс 3. Проектирование сервисного продукта (программы обслуживания) (до 20 баллов).**

**Цель раздела** – оценить способность обучающегося самостоятельно разработать актуальный сервисный продукт, программу обслуживания, модель повышения качества работы фирмы с учетом запросов клиентов фирмы (объекта практики) и внутренних возможностей фирмы.

Проектирование сервисного продукта предполагает:

Замысел (идея продукта с учетом запросов клиентов, активности конкурентов и других факторов);

Разработка концепции продукта, выбор основных характеристик;

Формирование спецификации услуги (сервисного продукта);

Разработка программы обслуживания (установление критических точек);

Анализ и оценка нового сервисного продукта (программы обслуживания), выявление слабых сторон;

Апробация продукта, коррекция.

Разработка итоговой документации услуги (продукта).

Экономическая оценка конкурентоспособности услуги (продукта), установление цены.

По результатам проектирования обучающийся должен быть готов сформулировать критерии оценки услуги (сервисного продукта, программы обслуживания), выявить сильные и слабые стороны,

## **Кейс 4. Программа продвижения сервисного продукта, развитие работы предприятия (до 15 баллов).**

Проектирование программы продвижения услуги, сервисного продукта (с учетом уровня развития бизнеса фирмы, прогноза продаж, конкуренции на рынке, актуальных технологий коммерческих коммуникаций).

**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 кафедру) – 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 «незначительно» - 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 защиты материалов производственной практики.