

Приложение 2
к программе Б2.В.03 (II) Производственная практика,
исследовательская работа
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, 7 семестр
5.	Вид и тип практики; способ и формы её проведения	Вид практики – производственная. Тип практики – исследовательская работа. 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-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

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

ПК-2 - Способен проектировать и управлять качеством сервисного продукта гостиничного предприятия

ПК-5 - Способен применять методы прикладных исследований в сервисной деятельности

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-1, УК-2, ПК-2; ПК-5	Принципы исследования практики работы предприятия сервиса	разрабатывать программу исследования с учетом целей и задач практики	техникой деловой коммуникации для конструктивного обсуждения и разработки программы исследования	Согласованная программа исследования
Основной этап Неделя 1	УК-1, УК-2, ПК-2; ПК-5	Состав ресурсов, необходимых для эффективной работы предприятия сервиса	находить, анализировать и обрабатывать экономическую, маркетинговую информацию по организации работы с потребителем	базовыми прикладными методами исследования потребительского поведения	Промежуточный отчет по результатам исследования
Основной этап Неделя 2	УК-1, УК-2, ПК-2; ПК-5	Систему планирования и управления качеством в работе сервисного предприятия	анализировать и сравнивать данные различных источников информации по сервисным продуктам	методами проектирования различных форм обслуживания потребителей	Промежуточный отчет по результатам исследования
Заключительный этап	УК-1, УК-2, ПК-2; ПК-5	требования к отчетным документам исследовательской работы	применять ИКТ для разработки и развития сервисных продуктов	методами презентации результатов исследований	Итоговый отчет, оценка презентации результатов исследования

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 потребительского поведения (спроса на определенные услуги) (до 20 баллов).

На основании предварительного знакомства с публикациями различного типа, статистических и аналитических данных студенту необходимо предложить свою программу исследования потребительского поведения, спроса на услуги в определенной сфере сервиса.

Потребительское поведение – модель формирования образа потребности (обоснование ценности) товара и/или услуги, выбора стратегии его поиска, приобретения и использования.

Для владельца (производителя) товара, услуги важно найти точки контакта потенциального и реального потребителя с предлагаемым продуктом. Фактически реализуется **модель дизайн-сервиса**, что определяет более сложный, но и более надежный путь взаимодействия продавца и покупателя. Отсюда необходимо максимально полно описать поведение потребителей, их путь от поиска информации об услуге (продукте), форме приобретения, практике использования.

В программе исследования рекомендуется выделить:

- обоснование актуальности исследования потребительского поведения, спроса на услуги для конкретного предприятия сервиса;
- установленные проблемы, противоречия, гипотезы, которые раскрывают содержание исследования;
- обзор актуальных источников информации, на основании которых формируется база данных исследования;

- методы исследования, обеспечивающие наиболее полное раскрытие поставленных вопросов (количественные и качественные);
- алгоритм исследования;
- описание группы потребителей, заинтересованных в результатах исследования.

Рекомендуемые формы исследования:

- наблюдение за поведением потребителей (структурированный лист наблюдения);
- опрос (необходимо выбрать результативную форму опроса);
- деловая игра (необходимо разработать сценарий и методику интерпретации данных);
- эксперимент (необходимо разработать программу эксперимента).

Указанные выше и другие формы могут быть использованы в комплексном исследовании, что позволяет перепроверить полученные данные.

Кейс 2. Реализация исследования и формирование базы данных для интерпретации (до 10 баллов).

На основании выбранной формы исследования необходимо провести сбор и систематизацию данных. В результате должны быть представлены количественные данные и их интерпретация в виде таблиц, диаграмм, аналитических справок.

Полученные данные должны быть актуальными, достоверными, иметь формат, пригодный для интерпретации путем сравнения, обобщения и других исследовательских действий.

Кейс 3. Аналитическое исследование потребительского поведения, спроса на отдельные услуги (программы обслуживания) (до 20 баллов).

Цель раздела исследования – на основании полученных данных (кейс 1 и 2) провести аналитическую интерпретацию, создать модель потребительского поведения.

В ходе интерпретации рекомендуется создать обобщенную модель потребительского поведения, сделать вывод о соответствии сервисной модели предприятия и реальному поведению потребителей.

Кейс 4. Разработка рекомендаций повышения качества сервисного продукта, программы обслуживания (до 10 баллов).

На основе полученных данных предложить рекомендации по развитию деятельности предприятия, улучшению контактов с потребителем на разных этапах взаимодействия.

В заключении отчета рекомендуется указать возможность применения данных, полученных в ходе практики для 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:

- уровень владения профессиональной терминологией по теме исследования поведения потребителей;
- качество разработанной программы исследования, достоверность и актуальность собранных материалов;
- умение оперировать полученными данными, применять методы обработки информации; обосновывать выводы по материалам исследования;
- владение навыком оценки конкурентоспособности сервисных продуктов, программ обслуживания клиентов;
- навык критического мышления, продуктивного диалога в обсуждении проведенного исследования, 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 потребительского поведения обладает развернутым и логичным обоснованием, проблемы и гипотезы исследования сформулированы на основе достоверных данных;
- методы исследования соответствуют целям и задачам исследования, включают методы системной обработки данных, полученных эмпирическим путем;
- разработанная программа исследования выполнена полностью;
- в констатирующей части представлена разработка, имеющая потенциал для дальнейшего продуктивного исследования;
- полученные данные, выводы оформлены с использованием программного обеспечения по визуализации данных, формирования таблиц, схем и других технологий презентации информации в адаптированном виде;
- проведена апробация работы на научных конференциях, в университетском проекте, в реальной работе предприятия сервиса, в культурно-просветительском мероприятии;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает навык ведения профессионального диалога, мотивацию к исследованиям в индустрии сервиса.

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

- программа исследования непротиворечива, заложенные в ее основании проблемы и задачи актуальны и позволяют подтвердить навыки самостоятельной исследовательской деятельности;
- методы исследования соответствуют целям и задачам исследования, включают методы системной обработки данных, полученных эмпирическим путем;
- разработанная программа исследования выполнена полностью;
- 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 предприятия сервиса, в культурно-просветительском мероприятии;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает навык ведения профессионального диалога, мотивацию к исследованиям в индустрии сервиса.

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

- разработанная программа исследования логична, но имеет вид перечня работ по сбору и анализу информации из открытых источников;
- методы исследования ограничены группировкой данных и их сравнением;
- 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 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, допускает принципиальные ошибки в интерпретации материалов, не владеет актуальными сведениями о ресурсах и тенденциях развития индустрии сервиса, то **его защита признается неудовлетворительной.**

На заседании кафедры разрабатывается индивидуальная траектория по актуализации отчета и повторной защиты материалов производственной практики (научно-исследовательской работы).