



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

Н.М. Сидоркина

«22» апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

по Сервисной практике

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

направленность Социально-культурный сервис

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по Сервисной практике составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по 43.03.01 Сервис направленность Социально-культурный сервис Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «22» 04 2024 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

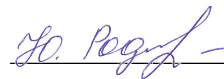
Доцент


_____ О.А. Катеринич
подпись
«22» _____ 04 _____ 2024 г.

И.о. зав. кафедрой


_____ А.А. Морозова
подпись
«22» _____ 04 _____ 2024 г.

Согласовано:

Директор МБУК «Дубенцовский СДК» ст. Дубенцовская  _____ Ю.С. Родионова
подпись
«22» 04 _____ 2024 г.

Директор ООО «Бонжур»


_____ Э.В. Бударина
подпись
«22» _____ 04 _____ 2024 г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по Сервисной практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по Сервисной практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по Сервисной практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по Сервисной практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	12
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

1. Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе Сервисной практики и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых при прохождении Преддипломной практики, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе прохождения Сервисной практики:

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

УК-7: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе прохождения Сервисной практики

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Контролируемые разделы и темы практики	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ¹
УК-7	УК-7.1	Знает роль физической культуры в жизни человека и общества, научно-практические основы физической культуры.	Выполнение задания	1.1-1.4 2.1-2.3 3.1	Вопросы для защиты	посещение рабочего места, подготовка отчета по практике, умение делать выводы
	УК-7.2	Умеет поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной и профессиональной сферы.	Выполнение задания		Вопросы для защиты	
	УК-7.3	Владеть навыками использования средств и методов физической культуры для обеспечения социальной и профессиональной сферы.	Выполнение задания		Вопросы для защиты	

УК-8	УК-8.1	Знает теоретико-методологические основы организации самостоятельной работы обучающихся, поддержания их творческих способностей, активности и инициативы;	Л., П.р., С.р	1.1 - 1.11 2.1 - 2.15	Вопросы к зачет с оценкой, вопросы для устного опроса, практические задания	Ответы на вопросы к зачет с оценкой; ответы на вопросы для устных опросов, выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме
	УК-8.2	Умеет организовывать групповую работу обучающихся; поддерживать их активность, инициативность и самостоятельность;				
	УК-8.3	Владеет некоторыми организаторскими и коммуникативными навыками поддержания активности, инициативности и самостоятельности обучающихся;				собеседования, подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям 1,2, 3,4

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

Оценивание результатов обучения по Сервисной практике осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По Сервисной практике предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – не предусмотрен на заочной форме обучения.

Промежуточная аттестация по Сервисной практике проводится в форме зачёта с оценкой.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ²)= не предусмотрен						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные занятия (X ₁)	Практи ческие заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцион ные занятия (X ₂)	Практич еские занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – не зачтено; Более 41 балла – зачтено
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

² Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель.

Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий		
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО, Д, С)	-	-
- практические задания (ПЗ)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет с оценкой в устной форме		
Сумма баллов по практике 100 баллов		

Промежуточная аттестация обучающихся по Сервисной практике проводится руководителем по Сервисной практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы.

При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре СКСиГД, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении преддипломной практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 90% и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 80% до 90%) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 60%, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60%, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями,

показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Основной формой отчётности, подтверждающей прохождение студентом практики, является отчёт по практике, имеющий следующую структуру:

1. Титульный лист.
2. Лист задания.
3. Дневник практики.
4. Отзыв-характеристика руководителя практики от организации с оценкой и заверенный печатью.
5. Содержание практики.
6. Анкета работодателя.
7. Анкета практиканта ДГТУ.

Объём отчёта по практике составляет 25-30 листов. Отчетные материалы практики сдаются в печатном виде руководителю практики от кафедры. Текст отчёта по практике набирается в MicrosoftWord, печатается на одной стороне стандартного листа бумаги формата А-4: шрифт TimesNewRoman – обычный, размер 14 пт; междустрочный интервал – полуторный (отчеты, выполненные в рукописном виде, не принимаются).

Основные требования, предъявляемые к содержанию отчета и его структурным элементам:

1. Качество напечатанного текста и оформление иллюстраций, таблиц, распечаток должно удовлетворять требованию их четкого воспроизведения.

2. Страницы отчета нумеруют арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер проставляется в правом нижнем углу страницы. Титульный лист не нумеруется.

3. Отчет может быть иллюстрирован таблицами, графиками, заполненными бланками, рисунками. Схемы, рисунки, таблицы и другой иллюстративный материал, расположенный на отдельных листах, включаются в общую нумерацию страниц, но не засчитываются в объем работы.

4. Цифровой материал должен оформляться в виде таблиц. Таблицу следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все приводимые таблицы должны быть ссылки в тексте отчета. Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всего текста отчета. Номер следует размещать в правом верхнем углу таблицы после слова «Таблица». Каждая таблица должна иметь заголовок, который помещается в середине строки под словом «Таблица», которое, в свою очередь, выравнивается по правому краю страницы. Если в отчете одна таблица, ее не нумеруют и слово «Таблица» не пишут.

5. Приложения, используемые в отчете, следует применять только те, на которые есть ссылка в тексте отчета. Приложения представлены в конце отчёта в разделе «**ПРИЛОЖЕНИЕ**» (название раздела располагается по центру). Сами приложения располагаются в порядке появления ссылок на них в тексте. В приложения обычно входят различные схемы, графики, таблицы, данные исследований, копии нормативных документов, конспекты занятий, программы и т.п. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок, напечатанный прописными буквами. В правом верхнем углу над заголовком прописными буквами должно быть напечатано слово «**ПРИЛОЖЕНИЕ А**». Если в качестве приложения в отчете используется документ, имеющий самостоятельное значение и оформляемый согласно требованиям к документу данного вида, его вкладывают в отчет без изменений в оригинале. Раздел «Приложение» не входит в основной объём отчёта.

Результаты практики представляются студентом:

- 1) в форме отчёта по практике (печатный вариант);
- 2) в форме презентации при защите отчета по практике.

Форма контроля – зачёт с оценкой. Аттестацию практики по представленным отчетам осуществляет руководитель практики от кафедры.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы к зачету с оценкой по Сервисной практике

1. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
 2. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
 3. Классификации клиентов, их потребности.
 4. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
 5. Система предоставления услуг.
 6. Система маркетинга услуг.
 7. Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.
 8. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
 9. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
 10. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.
 11. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
 12. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
 13. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса.
 14. Обеспечение деятельности персонала.
 15. Области применения новых технологий в сфере услуг.
 16. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
 17. Деловой этикет – форма выражения деловой этики.
- Критерии оценки: полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, формулы, приводить примеры, делать выводы и анализировать конкретные ситуации.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при прохождении Сервисной практики приведена в таблице 4.

