



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**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)



УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора
Н.М. Сидоркина
«24» апреля 2023 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по ознакомительной практике
для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
профиль Сервис транспортных средств
2021 года набора

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Ознакомительная практика» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавра)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Технический сервис и информационные технологии» протокол № 9 от «24» апреля 2023 г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Ст. преподаватель



А.В. Ременцов

подпись

Заведующий кафедрой



Н.В. Кочковая

подпись

Согласовано:

Директор ООО «Партнер-Авто»



Р.И. Занченко

подпись

Заместитель директора ООО
«Мастер-Сервис»



Р.А. Гончаров

подпись

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

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по ознакомительной практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТС и ИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «ТС и ИТ» _____ Н.В. Кочковая
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по ознакомительной практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТС и ИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «ТС и ИТ» _____ Н.В. Кочковая
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по ознакомительной практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТС и ИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «ТС и ИТ» _____ Н.В. Кочковая
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по ознакомительной практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТС и ИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «ТС и ИТ» _____ Н.В. Кочковая
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по ознакомительной практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТС и ИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «ТС и ИТ» _____ Н.В. Кочковая
«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	С. 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	11
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	11
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 (фонда оценочных средств) по практике

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по ознакомительной практике представляют собой совокупность контрольно-измерительных материалов (устный опрос и отчет по ознакомительной практике) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) используются при проведении промежуточной аттестации обучающихся по данному виду практики.

1.1 Перечень компетенций, формируемых ознакомительной практикой, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе прохождения практики:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

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

Конечными результатами прохождения производственной практики № 2 являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в процессе прохождения ознакомительной практики (табл. 1).

Таблица 1 – Формирование компетенций в процессе прохождения практики

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Показатели оценивания компетенций ⁴
УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1: Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи	организации и технологий обслуживания и оказания сервисных услуг	СР	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2,3.3	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	УК-1.2: Умеет применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между	организовывать процесс обслуживания клиентов	СР	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2,3.3	индивидуальное задание для СРС	

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

	изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами					
	УК-1.3: Владеет навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач	навыками проведения опроса и психологического тестирования для выявления особенностей и проблем организационной, корпоративной культуры и психологического климата сервисного предприятия	СР	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2,3.3	индивидуальное задание для СРС	
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1: Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	специфику работы в коллективе	СР	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2,3.3	индивидуальное задание для СРС	<p>Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий;</p> <p>познавательная активность на занятиях;</p> <p>выполнение индивидуального задания для СРС;</p> <p>умение делать выводы.</p>
	УК-3.2: Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста	толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	СР	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2,3.3	индивидуальное задание для СРС	
	УК-3.3: Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	методами толерантной межкультурной коммуникации.	СР	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2,3.3	индивидуальное задание для СРС	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	УК-4.1: Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке	особенности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	СР	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2,3.3	индивидуальное задание для СРС	<p>Ответы на контрольные вопросы;</p> <p>посещаемость занятий;</p> <p>познавательная</p>

иностранном(ых) языке(ах)	Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	УК-4.2: Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) для решения производственных задач	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	СР	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2,3.3	индивидуально е задание для СРС	
	УК-4.3: Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в сфере деловой коммуникации	психическими особенностями человека и социальной значимостью потребителя	СР	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2,3.3	индивидуально е задание для СРС	

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

Оценивание результатов обучения осуществляется в соответствии с Положением о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы высшего образования, Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По сервисной практике предусмотрена промежуточная аттестация, в ходе которой оценивается уровень и качество подготовки обучающегося по практике.

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

Показатели оценивания компетенций приведены в табл. 2.

Таблица 2– Распределение баллов по практике

<i>Вид учебных работ по практике</i>	<i>Количество баллов</i>
Подготовка обучающимся письменного отчета по результатам прохождения практики	10
Отзыв с места прохождения практики, подписанный непосредственным руководителем практики от предприятия	40
Дневник прохождения практики с периодической фиксацией конкретных дел и действий, выполняемых обучающимся-практикантом во время прохождения практики	10
Устный отчет обучающегося по результатам прохождения практики	10
Защита отчета по практике, ответы на вопросы преподавателя и правильное решение практической задачи	10
Выполнение индивидуального задания по практике	10
Сдача отчета по практике в установленные сроки	10
Сумма баллов по практике	100

Обучающиеся, проходящие практику, сдают на кафедру дневник практики, отражающий работу, отзыв руководителя практики от организации и отчет о прохождении практики.

При защите практики учитывается объем выполнения программы практики, своевременность сдачи материалов по практике, правильность оформления документов по практике, содержание отзыва-характеристики; правильность ответов на заданные руководителем практики вопросы на защите отчета.

Критерии оценивания практики и оценки приведены в табл. 3

Таблица 3 – Шкала оценивания контрольных мероприятий по практике

Оценка	Количество баллов	Критерии оценивания
Зачтено с оценкой отлично	Более 81 балла	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Индивидуальное задание по практике выполнено. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. Компетенции или их части сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).
Зачтено с оценкой хорошо	61-80 баллов	Изложение материалов полное, последовательное, в соответствии с требованиями программы практики. Допускаются несущественные стилистические ошибки. Приложения в основном связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. Компетенции или их части сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).
Зачтено с оценкой удовлетворительно	41-60 баллов	Изложение материалов не полное. Оформление неаккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Компетенции или их части сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).
Не зачтено	Менее 41 балла	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не соответствует установленным требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан не в установленный срок. Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена. Компетенции или их части не сформированы

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

Индивидуальное задание обучающегося состоит из двух частей. Одна часть – теоретическое исследование вопроса, приведенного в разделе в разделе 2.1

По результатам выполнения индивидуального задания студент составляет отчет, который должен включать сведения о конкретно выполненной работе в период прохождения сервисной практики. Это позволяет студенту получить более полное представление о работе различных подразделений предприятия.

Отчет по практике, заверенный печатью предприятия, студент сдаёт руководителю практики от кафедры в последний день прохождения практики.

По результатам защиты отчета студенту ставится дифференцированный зачет. Оценка учитывает: посещаемость предприятия, на котором осуществляется практика; выполнение индивидуального задания на практику, выполнение отчета в назначенный срок, ответы на вопросы преподавателя по отчету по практике

Оценка за практику выставляется по пятибалльной системе (при этом принимается во внимание отзыв руководителя практики, правильность выполнения отчета в соответствии с требованиями данного пособия):

- «Отлично» - программа практики выполнена в полном объеме;
- «Хорошо» выполнена большая часть программы практики;
- «Удовлетворительно» - программа практики выполнена не полностью;
- «Неудовлетворительно» — программа практики не выполнена.

Оценка за практику приравнивается к оценкам теоретического обучения и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

Результаты защиты отчета по практике проставляются в ведомости и зачетной книжке студента. Зачет может проводиться с учетом балльно-рейтинговой системы оценки (по выбору преподавателя).

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

2.1 Типовые контрольные задания на практику

В ходе прохождения ознакомительной практики студент должен быть ознакомлен с основами техники безопасности в конкретном подразделении, где он будет проходить практику, основными технологическими процессами, получить навыки работы в процессе выполнения индивидуального задания по профилю своего направления подготовки бакалавров. Конкретные задачи по практике определяются Программой ознакомительной практики по направлению подготовки бакалавров.

Индивидуальные задания для студентов могут включать в себя:

1. Организационная характеристика предприятия и его подразделений.

Изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития, ознакомление с учредительными документами, нормативно-правовыми актами, контактная информация, основные задачи, виды деятельности предприятия, материально-техническая база предприятия Изучение организационной структуры предприятия. Ознакомление с основными подразделениями. Основные должностные обязанности персонала.

2. Организация работы предприятия сервиса.

Изучение и анализ документационного обеспечения деятельности предприятия (внутренняя и внешняя документация предприятия: должностные инструкции; трудовые договоры; стандарты обслуживания; кодексы; договоры о сотрудничестве с партнерами; финансовые документы и пр.; документация при работе с потребителем услуг предприятия).

3. Изучение и анализ аспектов деятельности предприятия.

Изучение и анализ внешней и внутренней среды предприятия (основные сегменты потребителей, перечень и ассортимент услуг, ценовая политика, технологии и организация работы с потребителями и анализ содержания «Уголка потребителей», информационные технологии и программные продукты, реклама услуг и

взаимодействие с общественностью, анализ основных конкурентов, -SWOT-анализ: анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз).

4. Организация и технология обслуживания.

Правила предоставления услуг в Российской Федерации. Технология предоставления дополнительных услуг. Технологический процесс обслуживания потребителей. Перечень и характеристика услуг. Стандарты предприятия.

5. Организация работы контактной зоны.

6. Изучение потребителей и их потребности.

2.2 Требования к структуре, содержанию, оформлению и срокам предоставления отчета по практике

Целью представления отчета является определение полноты изучения и выполнения студентом программы практики.

Отчёт готовится в соответствии с общими нормативными требованиями: 20-25 стр. текста формата А-4, наличие в качестве обязательных элементов титульных листов стандартной формы (Положение о практиках ДГТУ), содержания, введения, основного текста, сносок по тексту, заключения, списка информационных ресурсов, приложения (при необходимости).

Отчет содержит в себе:

- 1) титул отчета по практике, который должен содержать четко установленные реквизиты;
- 2) лист задания на практику, подписанный руководителями и студентом;
- 3) совместный план-график работы;
- 4) дневник прохождения практики;
- 5) отзыв-характеристику руководителя практики.

Содержание

В содержании последовательно перечисляют наименования разделов, подразделов (параграфов), а также указывают номера страниц, на которых размещается начало разделов (подразделов).

Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список информационных ресурсов и приложения.

Введение. Во введение излагаются сведения цели и задачи практики, место и сроки прохождения.

Основная часть. Основная часть отчета делится на разделы и подразделы. Все части работы должны быть тесно связаны между собой. Необходимо в конце каждого раздела делать краткие выводы из предшествующего изложения, т.е. содержание текста в одной части работы согласовывать с предыдущей и подготовить переход к последующей главе.

Раздел 1 Характеристика предприятия. Излагаются сведения об учреждении. Дается краткая историческая справка о предприятии, отраслевой принадлежности, организационной структуре предприятия и его информационной структуре

Разделы 2-4. Раскрывают задания, полученные обучающимся на период практики от руководителей от кафедры и от организации.

Заключение. В заключении студент, исходя из поставленных задач проведенного им анализа, обобщает содержание всей работы и излагает выводы, по деятельности данного предприятия и выполненным работам.

Отчет по практике сдается на кафедру, регистрируется и защищается студентом руководителю практики от кафедры.

2.3 Примерные вопросы для подготовки к защите отчета по практике

1. Должностные обязанности специалиста по сервису.
2. Знания, умения и навыки, необходимые специалисту по сервису.
3. Формы стимулирования специалиста по сервису.
4. Стратегии обслуживания различных групп клиентов.
5. Качество обслуживания клиентов и способы его регулирования.
6. Профессионально-квалификационная характеристика работников индустрии сервиса.
7. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
8. Этапы становления мирового гостиничного хозяйства
9. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России
10. Классификация гостиничных предприятий.
11. Системы жизнеобеспечения гостиниц.
12. Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса
13. Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии
14. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц
15. Основные виды и программы отдыха и досуга.
16. Вопросы организации охраны и безопасности гостиничного предприятия
17. Особенности размещения в сельском туризме
18. Туристские базы, приюты и кемпинги
19. Структуры и функциональные обязанности служб гостиничного предприятия.
20. Системы молодежных отелей.
21. Плавающие гостиницы
22. Служба портье
23. Кодекс поведения обслуживающего персонала гостиницы
24. Организации технологического процесса ресторана
25. Методы и технологические приемы обработки пищевых продуктов
26. Ресторан и общественное питание.
27. Особенности питания туристов
28. Питание как аттракция и привлекательный элемент программ обслуживания туристов.
29. Гастрономический туризм.
30. Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халальное, вегетарианское, диетическое)

31. Питание в системах перевозок.
31. Компактное питание в самолетах и поездах
33. Особенности банкетного и корпоративного обслуживания
34. Организация питания на производствах.
35. Шведский стол
36. История KFC и МакДональдс
37. Мировые кухни
38. Методы сервировки стола в ресторане
39. Системы и принципы быстрого питания
40. Влияние морального климата в коллективе на результат деятельности сервисной организации.
41. Формирование делового стиля работника сервисной организации.
42. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.
43. Реклама в сфере обслуживания.
44. Методы конкурентной борьбы на рынке услуг.
45. Имидж предприятия сферы услуг.
46. Ведущие компании России в сфере сервиса.
47. Ведущие компании зарубежных рынков услуг.
48. Формы обслуживания и показатель затрат времени.
49. Внешний облик работника сферы сервиса.
50. Отечественные услуги от традиционных форм к современным.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень приобретенных компетенций обучающихся по сервисной практике приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Оценочные материалы (оценочные средства) по практике

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
УК-1	организации и технологий обслуживания и оказания сервисных услуг	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание	организовать процесс обслуживания клиентов	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание	навыками проведения опроса и психологического тестирования для выявления особенностей и проблем организационной, корпоративной культуры и	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание

							психологического климата сервисного предприятия		
УК-3	специфику работы в коллективе	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание	толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание	методами толерантной межкультурной коммуникации.	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание
УК-4	особенности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание	психическим и особенностям и человека и социальной значимостью потребителя	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание