



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
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)

для проведения промежуточной аттестации

по преддипломной практике

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

профиль Сервис транспортных средств

2021 года набора

Волгодонск
2023

Лист согласования

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по преддипломной практике составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

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



подпись

А.В. Ременцов

Заведующий кафедрой



подпись

Н.В. Кочковая

Согласовано:

Директор ООО «Партнер-Авто»



подпись

Р.И. Занченко

Заместитель директора ООО
«Мастер-Сервис»



подпись

Р.А. Гончаров

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

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по преддипломной 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 преддипломной 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 преддипломной 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 преддипломной 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 преддипломной 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 (фонда оценочных средств) по практике	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых практикой, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	8
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	9
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	10
2.1 Типовые контрольные задания на практику	10
2.2 Требования к структуре, содержанию, оформлению и срокам предоставления отчета по практике	10
2.3 Примерные вопросы для подготовки к защите отчета по практике	11

1 Паспорт оценочных материалов (фонда оценочных средств) по практике

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по преддипломной практике представляют собой совокупность контрольно-измерительных материалов (устный опрос и отчет по 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 преддипломной 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-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-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);

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

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 безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;

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

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-2: Способен к разработке технологии процесса сервиса.

Конечными результатами прохождения преддипломной практики являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в процессе прохождения преддипломной 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, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	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	организовывать процесс обслуживания клиентов	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	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.

	связей и отношений между 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 предприятия	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
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-2.1 Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения	правовые нормы и методы управления сервисной деятельности	СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	УК-2.2 Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ	разрабатывать альтернативные пути развития сервиса	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
	УК-2.3 Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах	навыками разработки целей и задач сервисной деятельности	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и	УК-3.1: Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального	специфику работы в коллективе	СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость

реализовывать свою роль в команде	взаимодействия					занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	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	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	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	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1: Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	как осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме для осуществления сервисной деятельности	СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная 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	коммуницировать в процессе сервисной деятельности	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
	УК-4.3: Владеет навыками применения различных видов речевой	навыками делового общения в сервисной деятельности	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	

	деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в сфере деловой коммуникации					
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1: Знает характеристики социально-исторического, этического и философского аспектов разнообразия	различные особенности общества	СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	УК-5.2: Умеет различать проявление межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	отличать различные особенности общества	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
	УК-5.3: Владеет навыками анализа культурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	навыками межкультурной коммуникации	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1: Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда	основные принципы самовоспитания и самообразования при осуществлении сервисной деятельности	СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	УК-6.2: Умеет управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	эффективно организовывать сервисную деятельность	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
	УК-6.3: Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и	навыками удовлетворения интересов потребителей	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	

	удовлетворения образовательных интересов и потребностей					
УК-7: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1: Знает роль физической культуры в жизни человека и общества, научно-практические основы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	основы физической подготовки необходимой для выполнения профессиональной деятельности	СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	УК-7.2: Умеет применять на практике средства и методы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, использовать физические упражнения для профилактики профессиональных заболеваний	поддерживать необходимый уровень физической формы для выполнения сервисной деятельности.	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
	УК-7.3: Владеет навыками использования средств и методов физической культуры для сохранения и укрепления здоровья, обеспечения полноценной профессиональной деятельности	навыками укрепления и сохранения физической подготовки для полноценного выполнения сервисной деятельности	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
УК-8: Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК-8.1: Знает классификацию и источники опасностей природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, методы и	основные источники опасностей при выполнении сервисной деятельности	СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях;

	способы защиты от чрезвычайных ситуаций; принципы организации безопасности труда на предприятии, технические средства защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации					выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	УК-8.2: Умеет поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению	при выполнении сервисной деятельности соблюдать все требования по безопасности	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
	УК-8.3: Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций, навыками оказания первой помощи пострадавшим	навыками предупреждения возникновения ЧС при выполнении сервисной деятельности; навыками оказания первой помощи при выполнении сервисной деятельности	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1: Знает понятийный аппарат экономической науки, базовые принципы функционирования экономики, цели и механизмы основных видов экономической политики	экономические особенности сервисной деятельности	СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение
	УК-9.2: Умеет	использовать экономические	СР	1.3, 1.4,	индивидуальное	

	использовать методы экономического и финансового планирования при принятии обоснованных экономических решений для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	навыки для функционирования сервисной деятельности		1.5, 1.6, 1.7	задание для СРС	индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	УК-9.3: Владеет навыками применения экономических инструментов для управления финансами, с учетом экономических и финансовых рисков в различных областях жизнедеятельности	экономическими навыками для развития сервиса	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1: Знает проблему коррупции как угрозу развитию экономики, реализации гражданами конституционных прав	проблемы, связанные с коррупцией	СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	УК-10.2: Умеет использовать правовые, экономические, этические и моральные нормы антикоррупционного поведения в профессиональной деятельности	использовать антикоррупционные нормы и правила	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
	УК-10.3: Владеет навыками организации мероприятий по профилактике и противодействию коррупции	навыками противодействия коррупции	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских	ПК-1.1: Знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	основы работы с клиентами	СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость

отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.2: Умеет применять клиентоориентированные технологии на практике, разрабатывать систему клиентских отношений	работать в контактной зоне	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	ПК-1.3: Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений	навыками развития клиентоориентированности предприятий автомобильного сервиса	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	
ПК-2: Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-2.1: Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	основные материалы и запасные части для осуществления процесса сервиса	СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий;
	ПК-2.2: Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов	уметь использовать технологический инструмент и оборудование в процессе выполнения процессов сервиса	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС;
	ПК-2.3: Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	владеть навыками эффективного выбора методов и способов для выполнения процесса сервиса	СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	индивидуальное задание для СРС	умение делать выводы.

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

Промежуточная аттестация по преддипломной 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	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

Индивидуальным заданием обучающегося является сбор материала для написания ВКР.

По результатам выполнения индивидуального задания студент составляет отчет, который должен включать сведения о конкретно выполненной работе в период прохождения преддипломной практики. Это позволяет студенту получить более полное представление о работе различных подразделений предприятия и подготовиться к выполнению выпускной квалификационной работы.

Отчет по практике, заверенный печатью предприятия, студент сдаёт руководителю 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 преддипломной практики студент должен быть ознакомлен с основами техники безопасности в конкретном подразделении, где он будет проходить практику, основными технологическими процессами, собрать материал для написания ВКР. Конкретные задачи по практике определяются Программой практики по направлению подготовки бакалавров. Индивидуальные задания для студентов формулируются руководителями практики от кафедры и предприятия в зависимости от утвержденной темы ВКР.

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.Перечислите задачи преддипломной практики?
- 2.Какие из задач преддипломной практики не выполнены и почему?
- 3.Обоснуйте план содержания практического раздела выпускной квалифицированной работы.
- 4.Какие источники информации были использованы для сбора практического материала для написания выпускной квалификационной работы.
- 5.Какие сильные и слабые стороны развития предприятия были выявлены в ходе прохождения преддипломной практики?
- 6.Перечислите организационно-распорядительные документы предприятия в области управления финансами. Какова цель их издания?
- 7.Перечислите разделы практической части выпускной квалификационной работы и обоснуйте их структурно-логическую связь.
- 8.Охарактеризуйте предмет и объект исследования выпускной квалифицированной работы?
- 9.Какие технические средства и информационные технологии использовались в ходе прохождения преддипломной практики?
- 10.Перечислите, какие показатели применены при расчете эффективности предлагаемых мероприятий?

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень приобретенных компетенций обучающихся по преддипломной 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 практик и со студентом	Отчет, индивидуально задание	организовывать процесс обслуживания клиентов	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуально задание	навыками проведения опроса и психологического тестирования для выявления особенностей и проблем предприятия	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание
УК-2	правовые нормы и методы управления сервисной деятельности	Беседы руководителя практик и со студентом	Отчет, индивидуально задание	разрабатывать альтернативные пути развития сервиса	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуально задание	навыками разработки целей и задач сервисной деятельности	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание
УК-3	специфику работы в коллективе	Беседы руководителя практик и со студентом	Отчет, индивидуально задание	толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуально задание	методами толерантной межкультурной коммуникации.	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание
УК-4	как осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме для осуществления сервисной деятельности	Беседы руководителя практик и со студентом	Отчет, индивидуально задание	коммуницировать в процессе сервисной деятельности	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуально задание	навыками делового общения в сервисной деятельности	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание
УК-5	различные особенности общества	Беседы руководителя практик и со студентом	отличать различные особенности общества	работать в контактной зоне навыками	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуально задание	навыками межкультурной коммуникации	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание
УК-6	основные принципы самовоспитания и самообразования при осуществлении сервисной деятельности	Беседы руководителя практик и со студентом	Отчет, индивидуально задание	эффективно организовывать сервисную деятельность	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуально задание	навыками удовлетворения интересов потребителей	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание
УК-7	основы физической подготовки необходимой для выполнения	Беседы руководителя практик и со студентом	Отчет, индивидуально задание	поддерживать необходимый уровень физической формы для	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуально задание	навыками укрепления и сохранения физической подготовки для полноценного	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание

	профессиональ ной деятельности	ом		выполнения сервисной деятельности.			выполнения сервисной деятельности	м	
УК-8	основные источники опасностей при выполнении сервисной деятельности	Беседы руковод ителя практик и со студент ом	Отчет, индивидуально е задание	при выполнении сервисной деятельности соблюдать все требования по безопасности	Беседы руководит еля практики со студентом	Отчет, индивидуально е задание	навыками предупреждени я возникновения ЧС при выполнении сервисной деятельности; навыками оказания первой помощи при выполнении сервисной деятельности	Беседы руководи теля практики со студенто м	Отчет, индивидуаль ное задание
УК-9	экономические особенности сервисной деятельности	Беседы руковод ителя практик и со студент ом	Отчет, индивидуально е задание	использовать экономическ ие навыки для функциониро вания сервисной деятельности	Беседы руководит еля практики со студентом	Отчет, индивидуально е задание	экономическим и навыками для развития сервиса	Беседы руководи теля практики со студенто м	Отчет, индивидуаль ное задание
УК-10	проблемы, связанные с коррупцией	Беседы руковод ителя практик и со студент ом	Отчет, индивидуально е задание	использовать антикоррупц ионные нормы и правила	Беседы руководит еля практики со студентом	Отчет, индивидуально е задание	развития клиентоориент ированности предприятий автомобильног о сервиса	Беседы руководи теля практики со студенто м	Отчет, индивидуаль ное задание
ПК-1	основы работы с клиентами	Беседы руковод ителя практик и со студент ом	Отчет, индивидуально е задание	работать в контактной зоне навыками	Беседы руководит еля практики со студентом	Отчет, индивидуально е задание	навыками противодейств ия коррупции	Беседы руководи теля практики со студенто м	Отчет, индивидуаль ное задание
ПК-2	основные материалы и запасные части для осуществлени я процесса сервиса	Беседы руковод ителя практик и со студент ом	Отчет, индивидуально е задание	уметь использоват ь технологиче ский инструмент и оборудован ие в процессе выполнения процессов сервиса условиях современного рынка.	Беседы руководит еля практики со студентом	Отчет, индивидуально е задание	владеть навыками эффективного выбора методов и способов для выполнения процесса сервиса	Беседы руководи теля практики со студенто м	Отчет, индивидуаль ное задание