

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный  
экономический университет»

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по практике

### **ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (профессиональная)**

|                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Направление подготовки                | 43.03.01 Сервис                     |
| Направленность (профиль)<br>программы | Конгрессно-выставочная деятельность |
| Уровень высшего образования           | Бакалавриат                         |
| Форма обучения                        | Очная                               |

Санкт-Петербург  
2019

## Содержание

|  |   |
|--|---|
| 1. Перечень компетенций, формируемых в процессе прохождения практики | 3 |
| 2. Показатели и критерии оценки компетенций .....                    | 5 |
| 3. Шкала оценивания результата.....                                  | 7 |
| 4. Перечень заданий по практике .....                                | 7 |
| 4.1. Задания для текущего контроля:.....                             | 7 |
| 4.2. Промежуточная аттестация .....                                  | 8 |
| 5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания.....    | 9 |

# 1. Перечень компетенций, формируемых в процессе прохождения практики

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по практике.

Комплект контрольно-оценочных средств (далее – КОС) предназначен для осуществления текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.

Программой практики предусмотрена проверка следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых практикой компетенций

| Код и наименование компетенции выпускника  | Код и наименование индикаторов достижения компетенций   |
|--|---|
| 1  | 2   |
| 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. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм   |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | УК-3.2. Способен занимать активную, ответственную, лидерскую позицию в команде, демонстрирует лидерские качества и умения   |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)                          | УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения |
| УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни                                | УК-6.2. Объясняет способы планирования свободного времени и проектирования траектории профессионального и личностного роста, критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных целей и задач.       |
| УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности                                   | УК-7.1. Понимает оздоровительное, образовательное и воспитательное значение физических упражнений на организм и личность занимающегося, основы организации физкультурно-спортивной деятельности   |
|  | УК-7.2. Определяет личный уровень сформированности показателей физического развития и физической подготовленности   |

|  |  |
|--|--|
|  | УК-7.3. Умеет отбирать и формировать комплексы физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные и двигательные возможности, адаптационные ресурсы организма и на укрепление здоровья  |
|  | УК-7.4. Демонстрирует применение комплексов избранных физических упражнений (средств избранного вида спорта, физкультурно-спортивной активности) в жизнедеятельности с учетом задач обучения и воспитания в области физической культуры личности |
| 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 | УК-8.1 Применяет теоретические и практические знания и навыки для обеспечения безопасных условий жизнедеятельности в бытовой и профессиональной сферах   |
|  | УК-8.2 Осуществляет оперативные действия по предотвращению чрезвычайных ситуаций и/или их последствий, в том числе при угрозе и возникновении военных конфликтов   |
| ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса  | ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации   |
| ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности   | ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами  |
|  | ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством   |
| ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов  | ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов   |
|  | ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий  |
|  | ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг   |
| ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности  | ОПК-5.1. Определяет, анализирует и оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса  |
|  | ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения  |
|  | ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия   |

|   |  |
|---|--|
| ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса   | ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере |
|   | ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг  |
|   | ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями   |
| ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности                                |
|   | ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности                                 |

## 2. Показатели и критерии оценки компетенций

Проведение оценки осуществляется путем сопоставления продемонстрированных обучающимся результатов освоения компетенций по заданным критериями.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по практике установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах «очень высокая», «высокая», соответствующая академической оценке «отлично»; «достаточно высокая», «выше средней», соответствующая академической оценке «хорошо»; «средняя», «ниже средней», «низкая», соответствующая академической оценке «удовлетворительно»; «очень низкая», соответствующая академической оценке «неудовлетворительно».

Таблица – 2.1. Текущий контроль

| № | Виды работ  | Критерии оценивания                                |                                      |  |  |
|---|---|--|--------------------------------------|--|--|
|   |   | Отсутствует компетенция                            | Базовый уровень освоения компетенции | Повышенный уровень освоения компетенции                                      | Продвинутый уровень освоения компетенции                       |
| 1 | Работа по заданиям практики                                       | Выполнено менее 54%                                | Выполнено выше 54% до 69 %           | Выполнено от 70% до 84 %   | Выполнено выше 85%   |
| 2 | Работа по заданиям практики, решение общих профессиональных задач | Отсутствие участия в решении, неправильное решение | Решение с ошибками                   | Активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями | Активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок |
| 3 | Работа по   | Отсутствие   | Решение с                            | Активное   | Активное   |

|  |   |          |   |   |
|--|---|----------|---|---|
| заданиям практики, решение индивидуальных профессиональных задач | участия в решении, неправильное решение | ошибками | участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями | участие в ходе решения, правильное решение без ошибок |
|--|---|----------|---|---|

Таблица – 2.2. Обобщенные критерии проверки сформированности компетенции:

| 1  | 2 (балл 54)  | 3 (балл 55-69)  | 4 (балл 70-84)  | 5 (балл 85-100)   |
|--|--|---|---|---|
| Отсутствует компетенция  | Отсутствует компетенция  | Базовый уровень освоения компетенции  | Повышенный уровень освоения компетенции   | Продвинутый уровень освоения компетенции  |
| Компетенция не освоена.<br>Студент не владеет необходимыми знаниями. | Компетенция не освоена.<br>Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять. | Компетенция освоена.<br>Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний | Компетенция освоена.<br>Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач. | Компетенция освоена.<br>Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий. |

*Базовый уровень освоения компетенций* - обязательный для всех обучающихся по завершении прохождения практики.

*Повышенный уровень освоения компетенций* - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

*Продвинутый уровень освоения компетенций* - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования, так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик.

### 3. Шкала оценивания результата

Таблица – 3.1. Шкала критериев оценивания компетенций

| Оценка           | Содержание  |
|------------------|---|
| 1<br>2 (балл 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.<br>Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена.   |
| 3 (балл 55-69)   | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.<br>Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.   |
| 4 (балл 70-84)   | Демонстрирует значительное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.<br>Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.   |
| 5 (балл 85-100)  | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.<br>Продemonстрировано уверенное владение материалом ОПОП. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |

### 4. Перечень заданий по практике

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций осуществляется путем проведения процедур текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с настоящим ФОС, программой практики и ЛНА университета.

#### 4.1. Задания для текущего контроля:

Перечень индивидуальных заданий по практике:

- изучить характер и особенности организации профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса, определить его основные цели и задачи, выявить направления профессиональной деятельности;
- проанализировать конкурентную среду предприятия сферы сервиса и определить конкурентные преимущества предприятия сферы сервиса;
- изучить организацию и содержание сервисной деятельности предприятия сферы сервиса;

- проанализировать спектр предоставляемых сервисных продуктов и услуг, выявить особенности организации процесса обслуживания на предприятии, охарактеризовать рассматриваемый проект в сфере конгрессно-выставочных услуг;

- ознакомиться с нормативно-правовой документацией, регламентирующей деятельность предприятия сферы сервиса, определить ее особенности; проанализировать содержание применяемых стандартов обслуживания, определить их особенности;

- определить ключевые потребительские сегменты и выявить их характеристики, определить порядок, особенности взаимодействия и обслуживания различных сегментов потребителей;

- представить характеристику контактной зоны предприятия сферы сервиса и проанализировать особенности ее организации;

- участие в планировании, организации и (или) мониторинге проекта в сфере конгрессно-выставочных услуг в соответствии с поставленными на практике задачами и системой установленных показателей;

- на основе анализа перечня услуг объекта исследования и их стоимости выявить наиболее востребованные услуги, проанализировать смету проекта в сфере конгрессно-выставочных услуг, проанализировать существующие рыночные предложения с учетом основных параметров проекта в сфере конгрессно-выставочных услуг;

- ознакомиться с должностными инструкциями работников предприятия сферы сервиса, проанализировать содержание и технологию выполнения производственно-технологических задач в соответствии с занимаемой стажерской должностью.

Текущий контроль проводится в течение прохождения практики  
*Оценочные средства текущего контроля:* - выполнение плана проведения практики

## **4.2. Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация проводится в формах:

— зачет с оценкой.

*Оценочные средства промежуточной аттестации:*

- *Защита отчета по практике*

Формами отчетности по практике, содержание которых является основой оценки уровня освоения компетенций для прохождения промежуточной аттестации являются:

1. Индивидуальное задание на практику.
2. Личный листок студента.
3. Отзыв руководителя практики.



#### 4. Отчёт по практике.

Индивидуальное задание на практику, личный листок, отзыв руководителя практики, копия договора с организацией-местом прохождения практики являются **обязательными приложениями к отчету** о прохождении практики.

Отчет по практике оформляется в соответствии с требованиями межгосударственного стандарта ГОСТ 7.32-2017.

Обязательными структурными элементами отчета по практике являются:

- Титульный лист.
- Содержание.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованной литературы (материалов).
- Приложения (при необходимости).

Титульный лист является первой страницей отчета по практике, и служит источником информации, необходимой для документа.

Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов основной части работы, списка литературы, заключения и приложений (при наличии) с указанием страниц, с которых эти элементы начинаются.

Во введении приводятся общие и индивидуальные задания, решаемые в процессе прохождения практики.

Основная часть отчета содержит данные, отражающие цели, существо, методику и основные результаты выполнения каждого из выполняемых заданий в соответствии с индивидуальным заданием. В целом, основная часть отчета должна отражать достижение общей цели практики.

Заключение отчета содержит:

- оценку полноты решения каждой из поставленных задач, решенных в соответствии с индивидуальным заданием;
- оценку полученных в рамках практики компетенций (узнал, научился, приобрел навыки, овладел (методиками, алгоритмами, функциями и пр.).
- краткие выводы по результатам практики.

Список использованной литературы содержит сведения об источниках, использованных при составлении отчета, который приводится в соответствии с ГОСТ 7.1-2003.

Приложения включают материалы, дополняющие отчет.

#### 5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по практике, характеризующих этапы формирования компетенции(ий), представлена паспортом фонда оценочных средств по практике (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости.

**Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

**Порядок организации и проведения практики обучающихся,** осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, основные права, обязанности и ответственность субъектов организации и проведения практики обучающихся регламентируются Положением об организации и проведении практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования.

Аттестация по итогам практики проводится на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета обучающегося и отзыва руководителя практики от организации. По итогам аттестации выставляется зачет с оценкой. При наличии в учебном плане курсовой работы по практике, выставляется оценка за курсовую работу.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья:

а) на базе сторонних организаций, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ОПОП ВО - на местах прохождения практики, учитывающих требования к доступности мест практики, а также рекомендации медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации или абилитации инвалида относительно рекомендованных условий и видов труда;

б) непосредственно в университете:

– на базе структурных подразделений, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ОПОП ВО - на местах прохождения практики, учитывающих требования к доступности мест практики, а также рекомендации медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации или абилитации инвалида относительно рекомендованных условий и видов труда;

– с использованием индивидуальных заданий, предусмотренных программами практики и направленных на освоение профессиональным компетенций, осваиваемым в рамках ОПОП ВО и программы практики;

– в форме занятий, позволяющих имитировать будущую профессиональную деятельность обучающегося.

При необходимости для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике используются фонды оценочных средств, адаптированные для обучающихся с ОВЗ и инвалидов.