

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по практике
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
(преддипломная)

Направление 43.03.01 «Сервис»

ОПОП «Организация и управление сервисом в сфере транспорта»

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

Санкт-Петербург
2020

Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины	3
2. Показатели и критерии оценки компетенций.....	5
3. Шкала оценивания результата	7
4. Перечень заданий по дисциплине	9
5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания	12

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе прохождения практики

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки освоения результатов прохождения практики «Учебная практика (ознакомительная)».

Рабочей программой практики предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых практикой компетенций

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный	ПК 1. Способен к осуществлению процесса разработки и развитию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Устанавливает коммуникации с клиентом, выстраивает процесс и объем оказания услуги с учетом требований потребителя ПК-1.2. Обеспечивает консультационно-информационное сопровождение клиента и процесс формирование клиентской базы ПК-1.3. Участвует в решении задач, связанных с организацией и контролем обслуживания клиента, его анализом и внедрением программ стимулирования продажи услуг
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный	ПК 2. Способен к организации процесса обслуживания клиента при продаже и послепродажном обслуживании транспортных средств	ПК-2.1. Осуществляет консультирование клиентов по вопросам сервиса ТС и оформление документов, связанных с сервисным обслуживанием ТС и их компонентов ПК-2.2. Организует прием, обработку и анализ данных, об удовлетворенности клиентов связанных с сервисным обслуживанием ТС и их компонентов. ПК-2.3. Осуществляет контроль качества процесса обслуживания ТС и их компонентов в соответствии с установленными нормативными документами и требованиями организации-изготовителя ТС
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный	ПК 3. Способен к организации работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС	ПК-3.1. Осуществляет организацию работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС ПК-3.2. Разрабатывает схемы и условия работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС ПК-3.3. Осуществляет контроль качества организации работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС
Тип задач профессиональной деятельности:	ПК 4. Способен осуществлять руководство	ПК-4.1. Способен осуществлять управление персоналом структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС

организационно-управленческий	деятельностью структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС	ПК-4.2. Участвует в разработке и внедрении стандартов обслуживания структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС ПК-4.3. Участвует во внедрении проектов по совершенствованию системы управления предприятий по продаже и обслуживанию ТС
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий	ПК 5. Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовывать процесс их реализации в условиях предприятий по продаже и обслуживанию ТС	ПК-5.1. Организует и осуществляет прием, обработку и анализ рекламаций от клиентов в условиях предприятий по продаже и обслуживанию ТС. ПК-5.2. Участвует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения. ПК-5.3. Участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения в условиях предприятий по продаже и обслуживанию ТС
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий	ПК 6. Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению послепродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	ПК-6.1. Осуществляет процессы анализа требований к послепродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции ПК-6.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами послепродажного обслуживания и сервиса ПК-6.3. Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по послепродажному обслуживанию и сервису
Тип задач профессиональной деятельности: проектный	ПК 7. Способен проектировать процесс предоставления услуг сервисного предприятия с применением инновационных технологий	ПК-7.1. Разрабатывает процесс предоставления услуг сервисного предприятия с применением инновационных технологий ПК-7.2. Определяет критерии эффективности процесса предоставления услуг сервисного предприятия с применением инновационных технологий ПК-7.3. Осуществляет контроль качества процесса предоставления услуг сервисного предприятия с применением инновационных технологий
Тип задач профессиональной деятельности: проектный	ПК 8. Способен разрабатывать организационные схемы стандартов и процедур постпродажного обслуживания и	ПК-8.1. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры послепродажного обслуживания и сервиса ТС ПК-8.2. Определяет эффективность организационных схем стандартов и процедур послепродажного обслуживания и сервиса ТС ПК-8.3. Осуществляет контроль качества

	сервиса ТС	организационных схем стандартов и процедур послепродажного обслуживания и сервиса ТС
Тип задач профессиональной деятельности: технологический	ПК 9. Способен осуществлять контроль технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования	ПК-9.1. Осуществляет контроль технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования ПК-9.2. Осуществляет выбор средств технического диагностирования для контроля технического состояния транспортных средств с использованием ПК-9.3. Способен разрабатывать технологические документы и совершенствовать технологии обслуживания клиентов и принадлежащих им транспортных средств
Тип задач профессиональной деятельности: технологический	ПК 10. Способен осуществлять материальное обеспечение обслуживания ТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации - изготовителя ТС и технологической документацией	ПК-10.1. Производит оценку потребности в расходных материалах для проведения работ по обслуживанию ТС и их компонентов в соответствии с технологической документацией ПК-10.2. Осуществляет заказ и организует обеспечение работников расходными материалами, запасными частями, инструментами в соответствии с технологической документацией ПК-10.3. Осуществляет контроль за приемкой и расходом материалов и запасных частей для проведения работ по обслуживанию ТС и их компонентов
Тип задач профессиональной деятельности: технологический	ПК 11. Способен выполнять работы по обслуживанию ТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации - изготовителя ТС и технологической документацией	ПК-11.1. Осуществляет приемку ТС на техническое обслуживание и ремонт, и возврат ТС клиенту в соответствии с технологической документацией ПК-11.2. Осуществляет распределение по видам работ, связанных с обслуживанием ТС и их компонентов, координацию действий работников в соответствии с технологической документацией ПК-11.3. Обеспечивает разработку мероприятий по совершенствованию технологического процесса обслуживания ТС и их компонентов

2. Показатели и критерии оценки компетенций

Проведение оценки осуществляется путем сопоставления продемонстрированных обучающимся результатов освоения компетенций по заданными 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 обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
3	Работа по заданиям практики, решение индивидуальных профессиональных задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 2.2. Обобщенные критерии оценивания освоения 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.	Компетенция не освоена.	Компетенция освоена.	Компетенция освоена.	Компетенция освоена.

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
Студент не владеет необходимым и знаниями.	Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	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 освоения дисциплины.

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:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;

- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;

- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

3. Шкала оценивания результата

Таблица – 3.1. Шкала критериев оценивания компетенций

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

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по практике** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

85-100 баллов – «5»	70-84 балла – «4»	55-69 балла – «3»	0-54 балла – «2»
---------------------	-------------------	-------------------	------------------

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:

представить краткую характеристику предприятия/проекта в сфере транспорта;

- проанализировать конкурентную среду предприятия/проекта в сфере транспорта и выявить конкурентные преимущества;

- выявить особенности построения технологии процессов взаимодействия с различными заинтересованными сторонами при организации, подготовке и реализации проекта в сфере транспорта;

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

- на основе анализа производственно-хозяйственной деятельности оценить экономическую эффективность объекта исследования;

- проанализировать факторы внешней и внутренней среды, имеющие влияние на эффективность реализации проекта в сфере транспорта, а также представить сравнительный анализ показателей, имеющие влияние на эффективность реализации проекта в сфере транспорта;

- на основе анализа профессиональной деятельности объекта исследования обосновать целесообразность разработки предложений в соответствии заданием на ВКР;

- разработать конкретные предложения или рекомендации в соответствии с заданием на ВКР;

- представить социально-экономическое обоснование разработанных предложений в соответствии с заданием на ВКР.

Перечень заданий для текущего контроля (помимо выполнения обязательной части индивидуального задания по практике – решения общих профессиональных задач) представлен в качестве примера и для каждого студента конкретизируется руководителем ВКР в соответствии со специализацией объекта исследования и в зависимости от типа ВКР (научно-исследовательская или проектная работа).

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, представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, ежегодно обновляется. Ответственность несет кафедра.

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.