

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по практике

**Производственная практика  
(преддипломная)**

Направление подготовки/ Направленность (профиль) программы/	<i>43.04.01 – Сервис Сервисная экономика: международные рынки услуг</i>
Уровень высшего образования Форма обучения	<i>магистратура очная</i>

Санкт-Петербург  
2020

## Содержание

1. Перечень компетенций формируемых в процессе прохождения практики	3
2. Показатели и критерии оценки компетенций	4
3. Шкала оценивания результата	6
4. Перечень заданий по практике	6
5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания	8
Приложение: <i>Контрольно-оценочные средства</i>	
<i>11</i>	

## 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-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда в отношении себя и нижестоящих сотрудников
ПК-1. Способен формировать стратегии развития и продвижения сервисной организации, прогнозировать, обосновывать и управлять проектами и программами развития предприятий в сфере сервиса на конкурентных рынках	ПК-1.2 – Прогнозирует и планирует развитие организации, ее продвижения на рынках в меняющихся условиях
ПК-2. Способен осуществлять руководство и организовать работу сервисного предприятия, организовывать работу ее коллектива, реализовывать внутренние и внешние стратегии социального взаимодействия	ПК-2.2. Использует практики клиентоориентированного сервиса
ПК-3. Способен разрабатывать проекты в сфере инновационного развития производственно-технической базы сервиса	ПК -3.1 - Демонстрирует умение проводить исследования российского и зарубежного опыта внедрения технологических инноваций
	ПК- 3.2 - Разрабатывает рекомендации в сфере инновационного развития производственно-технической базы
ПК-4. Способен проектировать и осуществлять руководство процессом проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса	ПК-4.1 - Демонстрирует навыки проектирования услуг и сервисных продуктов
ПК-5. Способен осуществлять исследования и производить анализ конкурентной среды в	ПК- 5.1 - Демонстрирует умения по сбору и анализу данных, необходимых для реализации проекта

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций
сфере сервиса	ПК - 5.2 - Обосновывает технологию реализации проекта, умеет разработать бизнес-процесс в сфере услуг
ПК-6. Способен анализировать, обосновывать и формулировать новые программы и решения в сфере услуг и систем сервиса	ПК- 6.2 - Разрабатывает на основе анализа рынка маркетинговые стратегии и программы сервисных предприятий

## 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 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 заданиям практики, решение индивидуальных профессиональных	Отсутствие участия в решении, неправильное решение	Решение с ошибками	Активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными	Активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

	х задач			замечаниями	
--	---------	--	--	-------------	--

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. Студент не владеет необходимыми знаниями.	Компетенция не освоена.. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. 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. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. 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 2 (балл 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена.
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. 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. Продемонстрировано 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:

- осуществить сбор и изучение научной и специальной литературы, по проблеме, выбранной для выполнения магистерской диссертации; провести анализ законодательных, нормативных и регламентирующих документов предприятия;

- выполнить анализ данных в соответствии с темой ВКР, с использованием современных методов анализа данных и инструментальных средств; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске и обобщении необходимой информации;

- провести сбор, обработку, анализ первичных и статистических данных о текущем состоянии предприятия и сервисного рынка, необходимых для реализации проекта (магистерской диссертации);

- организовать и провести исследование состояния предприятия и соответствующего рынка услуг, конструктивно взаимодействовать в ходе исследования с сотрудниками, экспертами, респондентами, другими участниками; провести планирование сроков, этапов и результатов исследования деятельности предприятия (организационной структуры, технологической составляющей и сервисных процессов, финансового состояния, бизнес-модели, кадрового состава, методов управления персоналом, методов маркетинга) с учетом имеющихся средств, личностных возможностей;

- ознакомиться с деятельностью хозяйствующих субъектов, функциональными обязанностями работников предприятия, требований к уровню квалификации персонала предприятия, на котором проходит практика, ознакомиться с квалификационными требованиями и должностными инструкциям;

- изучить особенности сервисных процессов на предприятии, выделить слабые и сильные стороны сервисных процессов, определить уровень клиентоориентированности сервисных процессов на предприятии, а также оценить рынок сервисных продуктов в исследуемой сфере услуг;

- обосновать технологию реализации проекта в сфере услуг, разработать проект по устранению проблемных зон предприятия, на котором проходит практика, разработать на основе анализа рынка маркетинговые стратегии сервисного предприятия (проекта), его продвижения на международные рынки;

- провести исследование российского и зарубежного опыта внедрения инноваций в сервисные продукты, процессы, услуги на предприятии; предложить направления инновационного развития предприятия, использовать разработку для разрабатываемого в ходе подготовки магистерской диссертации сервисного проекта;

- подготовить обоснованные выводы, рекомендации и предложения по выявленным проблемам на основе использования результатов, полученных в процессе анализа и обобщения исходных материалов в рамках конкретного проекта;

- оформить отчет по результатам работы на практике, подготовить презентацию по результатам выполнения индивидуального задания.

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.

Шаблоны всех документов размещены на сайте университета в разделе «Практики» (<https://unicon.ru/magistratura/uchebnyy-process/oformlenie-otchetov-i-vkr>) и на платформе Moodle учебном курсе магистерской программы «Сервисная экономика: международные рынки услуг»: Практики – Сервисная экономика, вход через личный кабинет.

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:

1) 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;

2) 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.