

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна  
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий  
Дата подписания: 25.05.2026 14:24:34  
Уникальный программный ключ:  
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор высшей школы  
креативных индустрий  
Садыкова А.Г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ  
СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКЕ**

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Логистика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	6

Ставрополь, 2026 г.

## Введение

Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по сервисной практике студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Логистика»), очная форма обучения

2. ФОС является приложением к программе сервисной/ производственной практики.

3. Разработчик: Саркисов В.Б., доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК высшей школы креативных индустрий.

Члены комиссии:

Кулаговская Татьяна Анатольевна – член УМК высшей школы креативных индустрий, заведующий кафедрой туризма и индустрии гостеприимства;

Хохлова Е.В. – член УМК высшей школы креативных индустрий, доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

Представитель организации-работодателя: Дрижд Н.А. – логист ООО «Темп».

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по сервисной практике рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Логистика» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Уровни сформированности и компетенции (ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: УК-2</i>				
<p>Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-1.УК-2 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач</p>	<p>не способен оценивать возможные источники финансирования деятельности предприятий при формулировке цели проекта</p>	<p>с затруднениями оценивая некоторые источники финансирования деятельности организаций и предприятий, формулирует цель проекта, на минимальном уровне определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение</p>	<p>оценивая возможные источники финансирования деятельности организаций и предприятий на основе понимания сущности финансов предприятий сферы услуг. формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение</p>	<p>оценивая возможные источники финансирования деятельности организаций и предприятий на основе понимания сущности, функций и основных теорий финансов предприятий сферы услуг. формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач</p>
<p>Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-2.УК-2 разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих</p>	<p>не способен осуществлять разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся</p>	<p>на минимальном уровне осуществляет разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и</p>	<p>осуществляет разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и</p>	<p>осуществляет разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и</p>

правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	ресурсов и ограничений в оценочной деятельности бизнеса в сфере логистических услуг	имеющихся ресурсов и ограничений в оценочной деятельности бизнеса в сфере логистических услуг	ограничений в оценочной деятельности бизнеса в сфере логистических услуг, но допускает отдельные неточности	ограничений в оценочной деятельности бизнеса в сфере логистических услуг
Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-3.УК-2 обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов	Не в состоянии выполнять проекты в соответствии с установленным и целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.	Не на должном уровне выполняет проекты в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.	Выполняет проекты в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.	В совершенстве умеет организовывать и выполнять проекты в соответствии с установленным и целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.
<i>Компетенция: УК-9</i>				
Результаты прохождения практики: <i>Индикатор:</i> ИД-1.УК-9 понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	Не применяет знания о способах проведения финансовых вычислений при управлении финансами, не использует различные источники информации, понятийный аппарат в области предпринимательства.	Выполняет несложные практические задания по анализу состояния личных финансов, используя различные источники информации, понятийный аппарат в области предпринимательства, навыки проведения финансовых вычислений при управлении финансами на минимальном уровне.	Выполняет несложные практические задания по анализу состояния личных финансов, используя различные источники информации, понятийный аппарат в области предпринимательства, навыки проведения финансовых вычислений при управлении	используя различные источники информации, понятийный аппарат в области предпринимательства, навыки проведения финансовых вычислений при управлении финансами, различия экономических явлений и процессов общественной жизни, умеет выполнять несложные практические

			финансами, различия экономических явлений и процессов общественной жизни на среднем уровне.	задания по анализу состояния логистических систем
<p>Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2.УК-9 применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей</p>	<p>обладает неполными знаниями о статистической оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах</p>	<p>с затруднениями выбирает методику статистического анализа и методы прогнозирования, слабо дает интерпретацию прогнозной информации в процессах личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей</p>	<p>самостоятельно выбирает методику статистического анализа и методы прогнозирования, дает правильную интерпретацию прогнозной информации в процессах личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей</p>	<p>самостоятельно выбирает методику статистического анализа и методы прогнозирования, дает правильную интерпретацию прогнозной информации, осуществляет статистический анализ эффективности результатов деятельности в процессах финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей</p>
<p>Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-3.УК-9 использует финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски</p>	<p>Не обладает практическим опытом использования основных финансовых организации и принципов взаимодействия с ними, основных финансовых инструментов и возможности их использования для достижения</p>	<p>Частично обладает практическим опытом использования основных финансовых организации и принципов взаимодействия с ними, основных финансовых инструментов и возможности их использования для достижения благополучия</p>	<p>обладает практическим опытом использования основных финансовых организации и принципов взаимодействия с ними, основных финансовых инструментов и возможности их использования для достижения благополучия в</p>	<p>Умеет пользоваться источниками информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, анализировать условия финансовых продуктов и положения договоров с финансовыми организациями, а также оценивать возможные финансовые</p>

	финансового благополучия		достаточной степени.	риски и управлять ими
<i>Компетенция: ОПК-1</i>				
Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1.ОПК-1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Не способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Частично способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Достаточно полно способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере логистики и управления цепями поставок	В полном объеме способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере логистики и управления цепями поставок использует методику создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса на высоком уровне и владеет формами и методами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса, организацией службы внутреннего контроля на основе экономических и статистических процессов
Результаты прохождения практики: Индикатор:	принципы создания системы контроля работы персонала	принципы и методы создания системы контроля работы персонала использовать методику	методы создания системы контроля работы персонала и методы оценки	принципы и методы создания системы контроля работы

<p>ИД-2.ОПК-1. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p>	<p>использовать методику создания системы контроля работы персонала частично формами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса частично</p>	<p>создания системы контроля работы персонала формами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса</p>	<p>их эффективности на предприятиях сервиса использовать методику создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса формами и методами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса</p>	<p>персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса использовать методику создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса на высоком уровне формами и методами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса, организацией службы внутреннего контроля на основе экономических и статистических процессов</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Компетенция: ОПК-2*

<p>Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-1.ОПК-2. Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>Не способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий</p>	<p>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий на минимальном уровне</p>	<p>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий</p>	<p>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий на высоком профессиональном уровне</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Результаты прохождения практики: Индикатор: ИД-2.ОПК-2. Осуществляет основные функции управления технологическими процессами</p>	<p>Не способен пользоваться современным инструментарием управления персоналом; применять методы командного взаимодействия</p>	<p>Пользуясь фрагментарно инструментарием управления персоналом; на минимальном уровне применяет методы командного взаимодействия</p>	<p>Пользуясь современным инструментарием управления персоналом; используя основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, применяет методы командного взаимодействия</p>	<p>Пользуясь современным инструментарием управления персоналом и используя основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, коммуникации, лидерства и управления конфликтами, применяет методы командного взаимодействия</p>
<p><i>Компетенция: ОПК-3</i></p>				
<p>Результаты прохождения практики: ИД-1.ОПК-3. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством</p>	<p>Не способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Частично способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Достаточно полно способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>В полном объеме способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>
<p>Результаты прохождения практики: ИД-2.ОПК-3. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий</p>	<p>не способен, используя основные инструменты управления качеством, оценивать качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий</p>	<p>используя некоторые инструменты управления качеством, на минимальном уровне оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий</p>	<p>используя основные инструменты управления качеством, оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий</p>	<p>Используя основные инструменты управления качеством, информационные технологии обеспечения качества, оценивает качество оказания услуг в сфере логистического сервиса на основе клиентоориентированных технологий</p>

				технологий и системы клиент-контроля
<i>Компетенция: ОПК-4</i>				
Результаты прохождения практики: ИД-1.ОПК-4. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	не способен осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов, анализировать состояние системы, управления качеством и обеспечением конкурентоспособности	осуществляет с затруднениями маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов, анализирует состояние системы, управления качеством и обеспечением конкурентоспособности	осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов, анализирует состояние системы, управления качеством и обеспечением конкурентоспособности; организует работу персонала организации по формированию политики, целей и задач в области качества предоставляемых услуг
Результаты прохождения практики: ИД-2.ОПК-4. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн	Не обладает практическим опытом использования основных методов продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в оф-лайн среде.	Частично использует базовые принципы использования основных методов продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в оф-лайн среде.	Использует базовые знания способен использовать основные методы продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в оф-лайн среде.	Способен использовать основные методы продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в оф-лайн среде на высоком профессиональном уровне.
<i>Компетенция: ОПК-5</i>				
Результаты прохождения практики: ИД-1.ОПК-5. Принимает экономически обоснованные решения	Не способен принимать экономически обоснованные решения в области бизнес-планирования	Способен принимать экономически обоснованные решения в области бизнес-планирования на минимальном уровне	Способен принимать экономически обоснованные решения в области бизнес-планирования	Способен принимать экономически обоснованные решения основываясь на принципах и концепциях в области целеполагания и принятия стратегических

				управленчески х решений
Результаты прохождения практики: ИД-2.ОПК-5. Обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	не умеет анализировать поставленные цели, формулировать задачи и предлагать обоснованные решения	частично используя базовые принципы при анализе и формулировке решения задач	используя базовые принципы оценивания и анализа основных показателей умеет формулировать задачи и обоснованные решения	умеет системно оценивать и анализировать поставленные цели, формулировать задачи и предлагать обоснованные решения
Результаты прохождения практики: ИД-3.ОПК-5. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	не владеет современными методами сбора, обработки и анализа информации для целей оценки деятельности организации	частично используя базовые принципы оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей деятельности организации в сфере логистического сервиса	анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности и владеет методикой обработки экономических и социальных данных	владеет современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных для их использования в различных сферах логистической сервисной деятельности
<i>Компетенция: ОПК-8</i>				
Результаты прохождения практики: ИД-1.ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий.	Не умеет применять на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности	Частично применяет на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности	применяет на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности	Владеет методологией организации работы информационных отделов в организациях сервиса, применяет на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности
Результаты прохождения практики: ИД-2. ОПК-8. Способен использовать современные информационные	Не применяет при решении задач профессиональной деятельности специализированное	Демонстрирует поверхностное знание специализированного программного обеспечения и методов	Демонстрирует знание специализированного программного обеспечения и методов	Демонстрирует полное и глубокое знание специализированного программного обеспечения и

технологии для решения задач профессиональной деятельности.	программное обеспечение и методы искусственного интеллекта	искусственного интеллекта для решения задач профессиональной деятельности	искусственного интеллекта для решения задач профессиональной деятельности, но допускает незначительные ошибки	методов искусственного интеллекта при решении задач профессиональной деятельности
-------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

## 2. Оценочные средства по сервисной практике

### 2.1. Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике

Формируемые компетенции, индикаторы		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировки		
УК-2	ИД-1 УК-2 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач; ИД-2 УК-2 разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИД-3 УК-2 обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.	Задание 1	Ознакомиться с целями и задачами деятельности организации, ее структурой и функциями отдельных подразделений. Изучить основные направления деятельности предприятия, являющегося базой практики.
УК-9	ИД-1.УК-9. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике; ИД-2.УК-9. Применяет	Задание 2	Проанализировать и описать характер системы управления предприятием. Анализ объема и структуры деятельности предприятия.

	<p>методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей;</p> <p>ИД-3.УК-9. Использует финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски.</p>		
ОПК-1.	<p>ИД-1.ОПК-1.  Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>ИД-2.ОПК-1.  Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p>	Задание 3	<p>Провести анализ выполнения плана реализации услуг предприятием.</p> <p>Оценка стратегии развития предприятия.</p> <p>Исследования стратегического и инновационно-инвестиционного потенциала предприятия.</p>
ОПК-2.	<p>ИД-1.ОПК-2.  Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью</p> <p>ИД-2.ОПК-2.  Осуществляет основные функции управления технологическими процессами</p>	Задание 4	<p>Изучить содержание и методы аналитической работы в организации, формирование аналитического обоснования управленческих решений, а также необходимые для этой работы источники экономической информации</p>
ОПК-3.	<p>ИД-1.ОПК-3.  Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством</p>	Задание 5	<p>Сформировать рекомендации по повышению качества сервисного обслуживания</p>

	ИД-2.ОПК-3. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий		
ОПК-4.	ИД-1.ОПК-4. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ИД-2.ОПК-4. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн ИД-3.ОПК-4. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	Задание 6	Провести опрос клиентов организации. Провести анализ качества обслуживания.
ОПК-5.	ИД-1.ОПК-5. Принимает экономически обоснованные решения ИД-2.ОПК-5. Обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности ИД-3.ОПК-5. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Задание 7	Оценка финансовой устойчивости предприятия (ликвидность, прибыльность, оборачиваемость товарных запасов, использование акционерного.Ознакомиться и оценить учетную политику предприятия на предмет ее соответствия целям, задачам и масштабам деятельности предприятия.капитала)
ОПК-8.	ИД-1.ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий. ИД-2. ОПК-8. Способен использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности.	Задание 8	Ознакомиться с системой учета и анализа, информационного обеспечения деятельности организации.

## 2.2. Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике

Формируемые компетенции, индикаторы		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировки		
УК-2	<p>ИД-1 УК-2 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач;</p> <p>ИД-2 УК-2 разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>ИД-3 УК-2 обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.</p>	Задание 1	Ознакомление с миссией, целями, задачами, сферой деятельности, историей развития предприятия,
УК-9	<p>ИД-1.УК-9. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;</p> <p>ИД-2.УК-9. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей;</p> <p>ИД-3.УК-9. Использует финансовые инструменты для управления личными финансами,</p>	Задание 2	Описание организационной структуры предприятия:

	контролирует собственные экономические и финансовые риски.		
ОПК-1.	ИД-1.ОПК-1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ИД-2.ОПК-1. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Задание 3	Анализ выполнения плана реализации услуг
ОПК-2.	ИД-1.ОПК-2. Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью ИД-2.ОПК-2. Осуществляет основные функции управления технологическими процессами	Задание 4	Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций.
ОПК-3.	ИД-1.ОПК-3. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством ИД-2.ОПК-3. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Задание 5	Оценка удовлетворенности количеством и качеством предоставляемых услуг
ОПК-4.	ИД-1.ОПК-4. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ИД-2.ОПК-4. Знает и умеет использовать	Задание 6	Проведение маркетингового исследования рынка предоставляемых услуг сервисной организацией: изучение ресурсов, инфраструктуры, потребителей.

	основные методы продаж услуг, в том числе онлайн		
ОПК-5.	ИД-1.ОПК-5. Принимает экономически обоснованные решения ИД-2.ОПК-5. Обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности ИД-3.ОПК-5. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Задание 7	Анализ основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности предприятия
ОПК-8.	ИД-1.ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий. ИД-2. ОПК-8. Способен использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности.	Задание 8	Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций. Ознакомление с организационно-правовой формой предприятия и формой собственности. Сбор и анализ и обработка основных данных, характеризующих деятельность предприятия

### 3. Критерии оценивания компетенций\*

По итогам сервисной (производственной) практики проводится защита её результатов в форме дифференцированного зачета. Результаты защиты оформляются соответствующей зачётной ведомостью.

Защита практики осуществляется в срок, установленный заведующим кафедрой и согласованный с дирекцией, в присутствии не менее 2-х преподавателей кафедры.

Студенты, не выполнившие требования по представлению необходимой отчетности, к защите результатов сервисной (производственной) практики не допускаются.

При оценке отчета учитываются: сделанный на защите доклад и ответы на вопросы, оценка руководителя и рецензента.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:

- студент знает в полном объеме нормативно-законодательную базу, регламентирующую организацию работы с документами, существующие требования, установленные законодательством РФ, законами субъектов РФ, иными правовыми актами

РФ и субъектов РФ; а также методы анализа и интерпретации финансовой, статистической и иной информации, содержащейся в отчетности отраслевых ведомств и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений; правила оформления организационно-распорядительной документации и основные принципы организации делопроизводства и документооборот в организации;

- студент показал на базовом и повышенном уровнях умения определять виды управленческих документов, необходимых для описания различных управленческих действий в различных ситуациях;

осуществлять работы с обращениями граждан с учетом существующих требований, установленных федеральным законодательством, законодательством субъектов РФ, иными нормативно-правовыми документами с целью соблюдения законных прав и интересов граждан, а также умение составлять и оформлять основные управленческие документы, используемые в деятельности организаций; осуществлять поиск, анализ и оценка информации для подготовки и принятия управленческих решений;

использовать и составлять нормативные и правовые документы, относящиеся к будущей профессиональной деятельности;

- студент в полном объеме владеет навыками применения методик анализа социально-экономических процессов и явлений; применения методов анализа различных источников информации для проведения экономических расчетов, самостоятельного овладения новыми управленческими знаниями; и специальной аргументации при разборе стандартных управленческих ситуаций.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:

- студент имеет знания основных принципов организации делопроизводства и документооборот в организации; нормативно-законодательной базы, регламентирующей организацию работы с документами, существующие требования, установленные законодательством РФ, законами субъектов РФ, иными правовыми актами РФ и субъектов РФ в полном объеме;

- студент показал умение осуществлять поиск, анализ и оценку информации для подготовки и принятия управленческих решений; умение определять виды управленческих документов, необходимых для описания различных управленческих действий в различных ситуациях и осуществлять работы с обращениями граждан с учетом существующих требований, установленных федеральным законодательством, законодательством субъектов РФ, иными нормативно-правовыми документами с целью соблюдения законных прав и интересов граждан в полном объеме.

- студент владеет навыками применения методов анализа различных источников информации для проведения экономических расчетов и самостоятельного овладения новыми управленческими знаниями освоены в полном объеме;

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- студент имеет частичные знания основных принципов организации делопроизводства и документооборот в организации; нормативно-законодательной базы, регламентирующей организацию работы с документами, существующие требования, установленные законодательством РФ, законами субъектов РФ, иными правовыми актами РФ и субъектов РФ;

- студент показал умение осуществлять поиск, анализ и оценку информации для подготовки и принятия управленческих решений; умение определять виды управленческих документов, необходимых для описания различных управленческих действий в различных ситуациях и осуществлять работы с обращениями граждан с учетом существующих требований, установленных федеральным законодательством, законодательством субъектов РФ, иными нормативно-правовыми документами с целью

соблюдения законных прав и интересов граждан в неполном объеме.

- студент владеет навыками применения методов анализа различных источников информации для проведения экономических расчетов и самостоятельного овладения новыми управленческими знаниями освоены в неполном объеме;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: - у студента отсутствуют знания основных принципов организации делопроизводства и документооборот в организации; законодательной базы, регламентирующей организацию работы с документами, существующие требования, установленные законодательством РФ, законами субъектов РФ, иными правовыми актами РФ и субъектов РФ;

- у студента отсутствуют умения осуществлять поиск, анализ и оценку информации для подготовки и принятия управленческих решений; определять виды управленческих документов, необходимых для описания различных управленческих действий в различных ситуациях и осуществлять работы с обращениями граждан с учетом существующих требований, установленных федеральным законодательством, законодательством субъектов РФ, иными нормативно-правовыми документами с целью соблюдения законных прав и интересов граждан.

- студент не владеет навыками применения методов анализа различных источников информации для проведения экономических расчетов и самостоятельного овладения новыми управленческими знаниями.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания и характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедура прохождения сервисной практики включает в себя следующие этапы:

1) Получение задания, обзорная экскурсия с целью общего знакомства с предприятием, ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка

2) Составление рабочего плана и графика выполнения исследования. Ознакомление с миссией, целями, задачами, сферой деятельности, историей развития предприятия, видами деятельности.

3) Характеристика предприятия: полное название; форма собственности; месторасположение, правовой статус, учредительные документы предприятия, документация по лицензированию. Описание организационной структуры предприятия: схема, количество отделов и их название, их функции, подчиненность, взаимодействие

4) Анализ современного состояния объекта исследования, отрасли и перспектив развития. Исследования стратегического и инновационно- инвестиционного потенциала предприятия, существующих планов и программ, обеспечивающих его деятельность Сбор и анализ основных данных, характеризующих деятельность предприятия

5) Структурирование и описание полученных данных.

На каждом этапе практики осуществляется текущий контроль за процессом формирования компетенций.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции ИД-1 УК-2, ИД-2 УК-2 , ИД-3 УК-2, ИД-1.УК-9, ИД-2.УК-9, ИД-3.УК-9, ИД-1.ОПК-1, ИД-2.ОПК-1, ИД-1.ОПК-2., ИД-2.ОПК-2., ИД-1.ОПК-3, ИД-2.ОПК-3, ИД-1.ОПК-4, ИД-2.ОПК-4, ИД-3.ОПК-4, ИД-1.ОПК-5, ИД-2.ОПК-5, ИД-3.ОПК-5, ИД-1.ОПК-8, ИД-2. ОПК-8

При прохождении практики необходимо:

Получение задания, обзорная экскурсия с целью общего знакомства с предприятием, ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка: 1 день

1) Составление рабочего плана и графика выполнения исследования. Ознакомление с миссией, целями, задачами, сферой деятельности, историей развития предприятия, видами деятельности: 1 день.

2) Характеристика предприятия: полное название; форма собственности; месторасположение, правовой статус, учредительные документы предприятия, документация

по лицензированию. Описание организационной структуры предприятия: схема, количество отделов и их название, их функции, подчиненность, взаимодействие: 10 дней.

3) Анализ современного состояния объекта исследования, отрасли и перспектив развития. Исследования стратегического и инновационно- инвестиционного потенциала предприятия, существующих планов и программ, обеспечивающих его деятельность Сбор и анализ основных данных, характеризующих деятельность предприятия. 1 день

4) Структурирование и описание полученных данных. 1 день

При проверке задания, оцениваются (*например, последовательность и рациональность выполнения, точность расчетов и др.*):

- последовательность и рациональность выполнения;
- ясная и чёткая структуризация;
- точность выполнения;
- полнота обоснования действий и ответов.

При защите отчета оцениваются:

- качество доклада: композиция, полнота представления работы, подходов, результатов; аргументированность, объём тезауруса, убедительность и убежденность.

- объём и глубина знаний по исследуемой теме, эрудиция, межпредметные связи.

- сугубо прагматическая ориентация: культура речи, использование наглядных средств, манера, чувство времени, импровизационное начало, удержание внимания аудитории.

- ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убедительность и убежденность, дружелюбность, стремление использовать ответы для успешного раскрытия темы и сильных сторон работы.

- деловые и волевые качества докладчика: ответственное решение, стремление к достижению высоких результатов, доброжелательность, контактность.