

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**  
на заседании кафедры

18.11.2019 г.

протокол № 4

Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

**Утверждена**

Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

Вид практики	Производственная
Тип практики	Сервисная практика
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	Ивент-сервис
Форма обучения	очная
Год набора	2020

Разработана:  
Доцент, к.э.н.  
Ошкордина Алла Анатольевна

Доцент, к.п.н.  
Радыгина Евгения Геннадьевна

Екатеринбург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ, ВИД, ТИП, СПОСОБ (ПРИ НАЛИЧИИ) И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>5</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>6</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>9</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>9</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ</b>	<b>10</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Программа практики является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514)
---------	--

### 1. ЦЕЛЬ, ВИД, ТИП, СПОСОБ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Целью является формирования компетенций в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа, для готовности к решениям профессиональных задач.

Вид практики: Производственная

Тип практики: Сервисная практика

Способы проведения практики: стационарная

Формы проведения практики:

дискретно - по видам практик

Практика может быть проведена с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

### 2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Практика в полном объеме относится к базовой части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Промежуточный контроль	Часов				З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)		Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции		
Семестр 3					
	216	2	2	214	6
Семестр 4					
Зачет с оценкой	216	0	0	216	6
	432	2	2	430	12

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате прохождения практики у обучающегося должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
---------------------------------	-----------------------------------

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	ИД-1.УК-2 Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и экономические законы Умеет определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности. Имеет практический опыт применения нормативной базы и решения задач в области избранных видов профессиональной деятельности.
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1.УК-3 Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия. Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами. Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИД-1.УК-6 Знает основные принципы самовоспитания и профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда. Умеет планировать свое рабочее время и время для саморазвития. Формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей. Имеет практический опыт получения дополнительного образования, изучения дополнительных образовательных программ.
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	ИД-1.УК-7 Знает основы здорового образа жизни, здоровьесберегающих технологий, физической культуры. Умеет выполнять комплекс физкультурных упражнений. Имеет практический опыт занятий физической культурой.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИД-1.ОПК-1 Знать: Технологические новации и основные программные продукты в сфере event-сервиса Уметь: Осуществлять поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности. Иметь навыки: Использования технологических новаций и специализированных программных продуктов в профессиональной деятельности
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-1.ОПК-2 Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы event-сервиса. Уметь: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников в сфере event-сервиса Иметь навыки: Осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы event-сервиса.

ОПК-3 Способен обеспечивать качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Способен обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1.ОПК-3 Знать: Критерии качества оказания event-услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Уметь: Оценивать качество оказания event-услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Иметь навыки: Обеспечения требуемого качества процессов оказания event-услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Способен обеспечить безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-1.ОПК-7 Знать: Требования к безопасности обслуживания потребителей event-услуг. Уметь: Применять нормативную документацию по обеспечению безопасности обслуживания потребителей event-услуг Иметь навыки: Соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-5 Способен применять технологии организации event-мероприятий и обслуживания потребителей event-услуг с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1.ПК-5 Знать: технологии создания и ведения баз данных, методы обслуживания участников event-мероприятий Уметь: вести документацию, связанную с привлечением и контролем работы заинтересованных сторон, составлять отчет о реализации различных этапов event-мероприятий; Иметь навыки: разработки и согласования с руководством программ участия в event-мероприятиях.
ПК-6 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе применения клиенториентированных технологий	ИД-1.ПК-6 Знать: принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке event-мероприятий; . Уметь: применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности Иметь навыки: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников event-мероприятий;

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 3		2					
Тема 1.	Организационно-подготовительная	2	2				
Семестр 4		430					
Тема 2.	Основная часть	350			350		
Тема 3.	Итоговый этап	80			80		

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль			
Тема 1	Совместный рабочий график (приложение 1) Индивидуальное задание (приложение 2)	Календарный план прохождения основных этапов практики Содержание практического задания	зачтено
Тема 2	Кейс (приложение 3)	Практическое задание для выполнения во время практики	По 5 балльной шкале
Тема 3	Отчет по практике (приложение 4)	Отчет состоит из основной части и приложений	По 5 балльной шкале
Промежуточный контроль			
4 семестр (ЗаО)	Отчет	Для собеседования студенту предлагается 16 вопросов, которые отражались в отчетах по сервисной практике.	По 5 балльной шкале

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

**Текущий контроль.** Используется 100-балльная система оценивания. В течении практики руководители практики от профильной организации и университета осуществляют контроль в соответствии с совместным планом и индивидуальным планом обучающегося. В отчете обучающегося ставится процент выполнения и отметка «выполнено/не выполнено»

**Промежуточная аттестация.** Используется рейтинговая система оценивания. Оценка работы обучающегося по окончанию практики осуществляется руководителем практики от университета в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе практики.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания:

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо, зачтено.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно, зачтено.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### 7.1. Содержание лекций

## Тема 1. Организационно-подготовительная часть

Проведение организационного собрания по практике, в ходе которого студенты знакомятся с планом прохождения практики, правилами техники безопасности, правами и обязанностями студентов- практикантов, формами представления отчета по практике, получают задание на период ее прохождения;

-планирование практической работы с обязательным составлением календарного плана (с указанием вида работы, даты ее выполнения и сроков завершения)

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

#### Тема 2. Основная часть

Знакомство практикантов с работой предприятия сферы сервиса на конкретном примере, изучении организационной структуре, принципов и основных видов работы предприятия; - состоит в подготовке отчета по практике, а именно в выполнении полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, видам сервисного обслуживания, анализа и составления отчета по практике

Выполнение полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, видам сервисного обслуживания, анализа и составления отчета по практике

#### Тема 3. Итоговый этап

Подготовка и оформление отчетов по практике;

- защита отчетов по практике;

- собеседование.

Подготовка и оформление отчетов по практике;

- защита отчетов по практике;

- собеседование.

#### 7.3.1. Совместный рабочий график проведения практики

Приложение 1

#### 7.3.2. Индивидуальное задание

Приложение 2

7.3.3. . Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Приложение 3

#### 7.4. Отчет по практике

Отчеты размещаются в портфолио студента.



## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

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

### ***По заявлению студента***

В целях доступности прохождения практики профильная организация и УрГЭУ обеспечивают следующие условия:

- особый порядок прохождения практики, с учетом состояния их здоровья в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- применение дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен рабочей программой практики.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Резник Г. А., Маскаева А. И., Пономаренко Ю. С.. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 100100 "Сервис". - Москва: ИНФРА-М, 2013. - 202 с.
2. Романович Ж. А., Калачев С. Л., Романович Ж. А.. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис" (по областям применения). - Москва: Дашков и К°, 2017. - 284 с.
3. Свириденко Ю. П., Хмелев В. В.. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.02 «Туризм» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 174 с.
4. Резник Г. А., Маскаева А. И., Пономаренко Ю. С.. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис". - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 202 с.
5. Свириденко Ю. П., Хмелев В. В.. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.02 «Туризм» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 174 с.
6. Кулибанова В. В.. Сервисная деятельность. Маркетинг [Электронный ресурс]: Учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 259 – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/442530>
7. Казакевич Т. А.. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 188 – Режим доступа:
8. Резник Г. А., Маскаева А. И., Пономаренко Ю. С.. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 100100 "Сервис". - Москва: ИНФРА-М, 2013. - 202 с.
9. Свириденко Ю. П., Хмелев В. В.. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.02 «Туризм» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 174 с.
10. Кулибанова В. В.. Маркетинг: сервисная деятельность: учебное пособие. - Санкт-Петербург: Питер, 2000. - 240 с.

11. Аванесова Г. А.. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 Социально-культурный сервис и туризм, 230600 Домоведение. - Москва: Аспект Пресс, 2004. - 318 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Овчаров А. О.. Экономика туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 100400.62 "Туризм". - Москва: ИНФРА-М, 2013. - 253 с.

2. Морозов М. А., Морозова Н. С.. Экономика туризма [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 291 – Режим доступа:

3. Овчаров А. О.. Экономика туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 100400.62 "Туризм". - Москва: ИНФРА-М, 2013. - 253 с.

4. Балабанов И. Т., Балабанов А. И.. Экономика туризма: учебное пособие для вузов по экономическим специальностям и направлениям. - Москва: Финансы и статистика, 2000. - 174 с.

5. Балабанов И. Т., Балабанов А. И.. Экономика туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям и направлениям. - Москва: Финансы и статистика, 2001. - 176 с.

6. Козырев В. М., Зорин И. В., Сурин А. И., Ключников А. В., Исаев В. А., Здоров А. Б., Савельев К. С., Гвозденко А. А., Квартальнов В. А., Квартальнов В. А.. Экономика туризма: учебник для студентов вузов туристского профиля. - Москва: Финансы и статистика, 2001. - 312 с.

7. Папирян Г. А.. Экономика туризма. Международные экономические отношения: научное издание. - Москва: Финансы и статистика, 2000. - 208 с.

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

**Библиотека по техническому и фундаментальному экономическому анализу**

[www.forexpf.ru](http://www.forexpf.ru)

**Федеральная служба государственной статистики России**

[www.gks.ru](http://www.gks.ru)

**Министерство экономического развития РФ**

[www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)

**Образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»**

<http://ecsocman.hse.ru/>

**Система профессионального анализа рынков и компаний СПАРК**

<http://www.spark-interfax.ru/Front/Index.aspx>

**Система FIRA PRO – база данных предприятий, отраслей и регионов России**

<http://www.fira.ru/>

**BvD- Информация о компаниях и бизнес-аналитика**

<http://www.bvdinfo.com/ru-ru/home>

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Реализация практики осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ и профильной организации (при необходимости).

Рабочие места и помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ и профильной организации (при наличии).

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

**КЕЙС**

- Цель: проведение промежуточного контроля с целью:
- проверки сформированности компетенций;
  - проверки уровня готовности обучающегося к решению профессиональных задач.

**ЗАДАНИЕ 1**

1. Краткая характеристика организации, на базе которой проходит практика. Заполнить таблицу 1.

Таблица 1 – Краткая характеристика организации

Название организации	
Организационно-правовая форма организации	
Адрес юридический и фактический	
Направления деятельности организации	
Год образования организации	
Руководитель организации	
Основные этапы развития организации	

Сформулировать авторский вывод о потенциальных возможностях развития организации.

2. Составление таблицы «Характеристика материальных услуг», которые оказываются в организации. Студенту необходимо выбрать 2-3 услуги материального характера и дать им профессиональную характеристику. Результаты занести в таблицу 2.

Таблица 2 – Характеристика материальных услуг

Характеристика услуги	Содержание
Название услуги по классификатору	
Особенности обслуживания	
Характеристика контактной зоны	
Материалы и оборудование, используемые в оказании услуги	
Обслуживающий персонал	
Требования к персоналу	
Законодательная и нормативная база данного вида сервиса	

Сформулировать авторский вывод, отразив специфические особенности оказания материальных услуг в организации.

3. Составление таблицы «Характеристика социальных услуг», которые оказываются в организации. Студенту необходимо выбрать 2-3 услуги социального характера и дать им профессиональную характеристику. Результаты занести в таблицу 3.

Таблица 3 - Характеристика социальных услуг

Характеристика услуги	Содержание
Название услуги по классификатору	
Особенности обслуживания	
Характеристика контактной зоны	
Материалы и оборудование, используемые в оказании услуги	
Обслуживающий персонал	
Требования к персоналу	
Законодательная и нормативная база данного вида сервиса	

Сформулировать авторский вывод, отразив специфические особенности оказания материальных услуг в организации.

## ЗАДАНИЕ 2

1. Краткая характеристика организации, на базе которой проходит практика. Заполнить таблицу 1.

Таблица 1 – Краткая характеристик организации

Название организации	
Организационно-правовая форма организации	
Адрес юридический и фактический	
Направления деятельности организации	
Год образования организации	
Руководитель организации	
Основные этапы развития организации	

Сформулировать авторский вывод о протенциальных возможностях развития организации.

2. В целях определения тенденций развития организации сервисной деятельности студенту необходимо набрать и пранализировать информационно-аналитический материал о результатах производственной деятельности организации (объемные показатели деятельности) в динамике (не менее, чем за 5 лет). Результаты должны быть оформлены в виде таблицы (табл. 1).

Таблица 1 – Анализ производственной деятельности организации сервиса

Показатели	X-5	X-4	X-3	X-2	X-1
Количество предоставляемых услуг (суток, посетителей, потребителей, койко-дней и т.д.)					
Численность персонала (работников)					
Доходы организации, руб. либо % изменения по отношению к предыдущему году)					

\*X – текущий календарный год

Описание каждого показателя таблицы должен осуществляться по следующим этапам:

1. Выявление отклонений показателей по каждому году.
2. Оценка выявленных показателей (позитивные или негативные) и как данные выявленные отклонения могут повлиять на дальнейшее развитие организации
3. Оценка факторов (причин), повлекших данные отклонения. К какой группе факторов они относятся (внешним или внутренним).
4. Формулировка авторского вывода о возможной минимизации выявленных негативных факторов или максимизации позитивных факторов.

3. Оценить уровень сформированности и развития корпоративной культуры по 5-балльной шкале ( 5 – отлично, 4- хорошо, 3 – удовлетворительно, 2 – плохо, 1 – отвратительно). Уровень развития корпоративной культуры можно провести на основе матрицы Блейка – Мутона и модели Хенди [4]. В рамках исследования студентам предлагается ответить на ряд вопросов, среди которых часть ответов отражает:

- А - культуру власти,
- Б - роли,
- В - задачи,
- Г - личности; либо соответствующие типы культуры (по классификации Муттона-Блейка).

Чем больше положительных ответов (баллах), тем выше уровень корпоративной культуры в данной организации. Результаты оформить в виде таблицы (табл. 3).

На основании полученных результатов сформулировать авторский вывод об уровне сформированности корпоративной культуры в организации (3-5 предложений).

Таблица 3 - Оценка уровня развития корпоративной культуры в организации

Принципы корпоративной культуры	Так должно быть	У нас в отделе	У нас в организации
1. Решения принимаются теми, кто: А) имеет большую, чем у других, власть; Б) уполномочен по должности; В) более компетентен в вопросе; Г) стремится принять на себя ответственность			
2. Ресурсы распределяются исходя из: А) единоличного решения руководителя; Б) существующих правил и процедур; В) интересов дела; Г) удобства исполнителей работы			
3. Хороший сотрудник - это: А) исполнительный, дисциплинированный; Б) четко выполняющий свои обязанности; В) инициативный, мотивированный на результат; Г) лояльный, приятный в общении			
Поощрения и наказания определяются исходя из: А) решения руководителя; Б) существующей системы мотивации и внутреннего распорядка; В) специфики ситуации и типа личности сотрудника; Г) интересов персонала			
5. Хороший коллектив - это: А) дисциплинированный; Б) хорошо структурированный и профессиональный; В) профессиональный, с атмосферой взаимопомощи и поддержки; Г) дружный, веселый			
6. Успеха добиваются люди: А) хорошо понимающие установки руководства; Б) четко выполняющие свои обязанности и соответствующие корпоративным установкам; В) мотивированные и развивающиеся; Г) коммуникабельные, имеющие хорошие отношения со всеми			
7. Сотрудник выполняет свою работу не очень хорошо при наличии у него достаточных навыков, потому что: А) недостаточно контроля; Б) не четко составлены должностные инструкции; В) он не мотивирован и ориентирован на результат; Г) ему не предоставили достаточных ресурсов или он чем-то недоволен			

Даже если в организации существует достаточно развитая корпоративная культура и не нужно проводить глобальные реформы, но при более тщательном исследовании выявляется, что существуют некоторые моменты, которые необходимо изменить и совершенствовать. Преуспевающие организации с сильной корпоративной культурой нуждаются в постоянном поддержании и развитии своих культурных ценностей, так как факторы внешней среды, отбор и

прием новых сотрудников, исключение сотрудников, изменение статуса и – все это способствует ее изменению.

\*Для выполнения заданий студентам необходимо пользоваться официально и неофициально утвержденными формами учетно-отчетной документации организации, а также отечественными и зарубежными информационно-статистическими базами.

Составил \_\_\_\_\_

Согласовано \_\_\_\_\_