

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
_____ Р.Г. Харьковский
(подпись)
«15» января 2025 года



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по практике**

Сервисная практика

(наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Доцент

_____ Авдеева В.Н.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории

_____ Чумаченко Г.В.
(подпись)

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по практике «Сервисная практика»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного Правильный ответа

1. *Выберите один правильный ответ*

Основная цель практики — это:

- А) Получение практических навыков в сфере профессиональной деятельности
- Б) Только теоретическая подготовка
- В) Адаптация к университету

Правильный ответ: А

Компетенции: УК-1, ОПК-6

2. *Выберите один правильный ответ*

Продолжительность учебной практики составляет:

- А) 3 недели
- Б) 2 недели
- В) 4 недели

Правильный ответ: В

Компетенции: УК-6

3. *Выберите один правильный ответ*

Что должно содержаться в отчете по практике?

- А) Только личные впечатления студента
- Б) Краткая характеристика предприятия и анализ предмета изучения
- В) Список посещенных мероприятий

Правильный ответ: Б

Компетенции: УК-2, ОПК-6

4. *Выберите один правильный ответ*

Какие обязанности имеет студент-практикант?

- А) Только выполнять задания руководителя
- Б) Выполнять правила внутреннего трудового распорядка и соблюдать технику безопасности
- В) Работать сверхурочно

Правильный ответ: Б

Компетенции: УК-2, УК-3

5. *Выберите один правильный ответ*

Обязанностью студента-практиканта является соблюдение правил внутреннего трудового распорядка организации.

- А) верно
- Б) неверно

Правильный ответ: А

Компетенции: УК-4, ОПК-7

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между разделами отчета по практике и их содержанием:

Раздел отчета	Содержание
1) Краткая характеристика предприятия	А) Название организации, история создания и развития, цель и основные задачи деятельности, контактная информация и форма собственности
2) Организация работы предприятия	Б) Анализ нормативных документов, стандарты обслуживания и документация при работе с потребителем услуг и т.д.
3) Анализ аспектов деятельности предприятия	В) Основные сегменты потребителей, перечень и ассортимент услуг, ценовая политика, технологии и организация работы с потребителями и др.

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции: УК-5, УК-7

2. Установите соответствие между этапами практики и их содержанием:

Этап	Содержание
Этап	Содержание
1) Подготовительный этап	А) Исследовательский инструктаж, ознакомление с целями практики
2) Этап научно-исследовательской работы	Б) Сбор, анализ и обработка информации, систематизация данных
3) Отчетный этап	В) Подготовка отчета по практике

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции: УК-1, УК-6

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов прохождения практики:

А) Подготовка отчета по практике

Б) Изучение литературы и сбор информации

В) Подготовительный инструктаж

Г) Непосредственноехождение практики в организации

Правильный ответ: В, Б, Г, А

Компетенции: УК-2, ОПК-6

2. Установите правильную последовательность оформления документов по практике:

- А) Заполнение дневника практики
- Б) Получение направления на практику
- В) Составление отчета по практике
- Г) Прохождение инструктажей по технике безопасности

Правильный ответ: Б, Г, А, В

Компетенции: УК-4

3. Установите правильную последовательность разделов в отчете по практике:

- А) Анализ аспектов деятельности предприятия
- Б) Краткая характеристика предприятия
- В) Организация работы предприятия
- Г) Заключение

Правильный ответ: Б, В, А, Г

Компетенции: УК-8, ОПК-7

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Перед началом практики студент должен пройти инструктаж по _____ безопасности.

Правильный ответ: технике

Компетенции: УК-3

2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Отчет по практике должен содержать следующие разделы: краткая характеристика предприятия, организация работы предприятия, _____, заключение, список литературы.

Правильный ответ: анализ аспектов деятельности предприятия.

Компетенции: УК-4

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Напишите пропущенное слово:

Основная цель практики – это расширение представлений обучающихся об избранном направлении обучения - _____, закрепление и углубление теоретической подготовки.

Правильный ответ: сервис

Компетенции: УК-2, ОПК-6

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту Правильный ответа. Запишите Правильный ответ, используя четкие компактные формулировки.

Как должен оформляться отчет по практике? Перечислите основные требования к его содержанию и структуре.

Время выполнения: 12 мин.

Ожидаемый результат:

Содержание: введение, краткая характеристика предприятия, организация работы предприятия, анализ аспектов деятельности предприятия, заключение, список литературы.

Требования: соблюдение последовательности разделов, соответствующий объем, качественная аналитическая работа.

Критерии оценивания:

Правильно указаны все обязательные элементы отчета.

Описаны основные требования к оформлению.

Компетенции: УК-4, ОПК-7

2. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту Правильный ответа. Запишите Правильный ответ, используя четкие компактные формулировки.

Тема: Защита отчета о прохождении практики.

Задачи:

Подготовка письменного отчета о прохождении практики:

отчет должен включать следующие разделы: содержание практики; краткая характеристика предприятия; организация работы предприятия сервиса; анализ аспектов деятельности предприятия; заключение; список литературы; объем каждого раздела должен соответствовать требованиям программы практики;

оформление отчета должно соответствовать стандартным требованиям к научным работам (шрифт Times New Roman, размер 14 мм, межстрочный интервал 1,5, поля: слева - 30 мм, справа - 15 мм, сверху и снизу - 20 мм);

все таблицы, рисунки и формулы должны быть правильно оформлены согласно установленным правилам;

список литературы должен содержать не менее 10 источников, включая нормативные документы и специальную литературу профилю подготовки.

Время выполнения – 36 часов.

Ожидаемый результат: письменный отчет по прохождению практики, оформленный в соответствии с установленными требованиями.

Критерии оценивания:

Структура отчета соответствует требованиям программы практики.

Каждый раздел содержит полную и достоверную информацию.

Оформление отчета соответствует установленным требованиям:

соблюдены форматирование и структура документа;

правильно оформлены таблицы, рисунки и формулы;

список литературы содержит необходимое количество источников и оформлен правильно.

Отчет демонстрирует глубокое понимание студентом изучаемых вопросов.

Заключение содержит обоснованные выводы и предложения по усовершенствованию организации и содержания практики.

Компетенции: УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-5.4; УК-6.1; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.3; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-9.4; ОПК-1.1; ОПК-2.1; ОПК-3.1; ОПК-4.1; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-7.1; ОПК-8.1; ПК-1.1; ПК-1.3; ПК-1.4; ПК-1.5; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4; ПК-2.5; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-3.4; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-4.3; ПК-4.4; ПК-4.5; ПК-4.6; ПК-4.7; ПК-4.8; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-5.3; ПК-5.4; ПК-5.6

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Сервисная практика» соответствуют требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.



Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)