Приложение

к рабочей программе дисциплины

«Производственная преддипломная практика»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ИНСТИТУТ СЕРВИСА, МОДЫ И ДИЗАЙНА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

по направлению подготовки

**43.03.01 «Сервис»**

Профиль: Рекреационный и спортивно-оздоровительный сервис

Прикладной бакалавриат

Владивосток 2020

**1 ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Код компетенции | Формулировка компетенции | Номерэтапа(1–8) |
| 1 | ОПК-1 | способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса |  |
| 2 | ОПК-2 | готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя |  |
| 3 | ОПК-3 | готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя |  |
| 4 | ПК-1 | готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса |  |
| 5 | ПК-2 | готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства |  |
| 6 | ПК-6 | готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей |  |
| 7 | ПК-7 | готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий |  |
| 8 | ПК-8 | способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями |  |
| 9 | ПК-9 | способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности |  |
| 10 | ПК-10 | готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса |  |
| 11 | ПК-11 | готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса |  |
| 12 | ПК-12 | готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов |  |

**2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

***ОПК-1 -*** Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать

различные источники информации по объекту сервиса

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***(показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Умения:** применять информационные технологии и использовать современные технологии для получения доступа к источникам знаний | Отсутствие умения применять информационные технологии и использовать современные технологии для получения доступа к источникам знаний | Фрагментарное умение применять информационные технологии и использовать современные технологии для получения доступа к источникам знаний | Неполное умение применять информационные технологии и использовать современные технологии для получения доступа к источникам знаний  | В целом сформировавшееся умение применять информационные технологии и использовать современные технологии для получения доступа к источникам знаний | Сформировавшееся систематическое умение применять информационные технологии и использовать современные технологии для получения доступа к источникам знаний |
| **Навыки:**работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях | Отсутствие владения навыками работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях | Фрагментарное владение навыками работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях | Неполное владение навыками работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях | В целом сформировавшееся владение навыками работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях | Сформировавшееся систематическое владение навыками работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях |
| **Шкала оценивания**(соотношение с традиционными формами аттестации) | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

***ОПК-2 -*** Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\*** | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знания:**технологий процесса сервиса и принципов построения клиентских отношений с учетом требований потребителя | Отсутствие знания технологий процесса сервиса и принципов построения клиентских отношений с учетом требований потребителя | Фрагментарное знание технологий процесса сервиса и принципов построения клиентских отношений с учетом требований потребителя | Неполное знание технологий процесса сервиса и принципов построения клиентских отношений с учетом требований потребителя | В целом сформировавшееся знание технологий процесса сервиса и принципов построения клиентских отношений с учетом требований потребителя | Сформировавшееся систематическое знание технологий процесса сервиса и принципов построения клиентских отношений с учетом требований потребителя |
| **Умения:** осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ исходной информации и выявлять требования потребителей к качеству процесса обслуживания | Отсутствие умения осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ исходной информации и выявлять требования потребителей к качеству процесса обслуживания | Фрагментарное умение осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ исходной информации и выявлять требования потребителей к качеству процесса обслуживания | Неполное умение осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ исходной информации и выявлять требования потребителей к качеству процесса обслуживания | В целом сформировавшееся умение осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ исходной информации и выявлять требования потребителей к качеству процесса обслуживания | Сформировавшееся систематическое умение осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ исходной информации и выявлять требования потребителей к качеству процесса обслуживания |
| **Навыки:**анализа потребностей потребителей в существующих и новых услугах; разработки предложений и плана по изменению структуры услуг с учетом требований потребителя | Отсутствие владения навыками анализа потребностей потребителей в существующих и новых услугах; разработки предложений и плана по изменению структуры услуг с учетом требований потребителя | Фрагментарное владение навыками анализа потребностей потребителей в существующих и новых услугах; разработки предложений и плана по изменению структуры услуг с учетом требований потребителя | Неполное владение навыками анализа потребностей потребителей в существующих и новых услугах; разработки предложений и плана по изменению структуры услуг с учетом требований потребителя | В целом сформировавшееся владение навыками анализа потребностей потребителей в существующих и новых услугах; разработки предложений и плана по изменению структуры услуг с учетом требований потребителя | Сформировавшееся систематическое владение навыками анализа потребностей потребителей в существующих и новых услугах; разработки предложений и плана по изменению структуры услуг с учетом требований потребителя |
| **Шкала оценивания**(соотношение с традиционными формами аттестации) | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

***ОПК-3 -***Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***(показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Умения:** выбора ресурсов и средств для совершенствования существующих на предприятии процессов сервиса с учетом требований потребителя | Отсутствие умения выбора ресурсов и средств для совершенствования существующих на предприятии процессов сервиса с учетом требований потребителя | Фрагментарное умение выбора ресурсов и средств для совершенствования существующих на предприятии процессов сервиса с учетом требований потребителя | Неполное умение выбора ресурсов и средств для совершенствования существующих на предприятии процессов сервиса с учетом требований потребителя | В целом сформировавшееся умение выбора ресурсов и средств для совершенствования существующих на предприятии процессов сервиса с учетом требований потребителя | Сформировавшееся систематическое умение выбора ресурсов и средств для совершенствования существующих на предприятии процессов сервиса с учетом требований потребителя |
| **Навыки:**разработки организационных мероприятий с целью совершенствования действующих на предприятий процессов сервиса | Отсутствие владения навыками разработки организационных мероприятий с целью совершенствования действующих на предприятий процессов сервиса | Фрагментарное владение навыками разработки организационных мероприятий с целью совершенствования действующих на предприятий процессов сервиса | Неполное владение навыками разработки организационных мероприятий с целью совершенствования действующих на предприятий процессов сервиса | В целом сформировавшееся владение навыками разработки организационных мероприятий с целью совершенствования действующих на предприятий процессов сервиса | Сформировавшееся систематическое владение навыками разработки организационных мероприятий с целью совершенствования действующих на предприятий процессов сервиса |
| **Шкала оценивания**(соотношение с традиционными формами аттестации) | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

***ПК-1 -*** Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***(показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знания:**принципов организации контактной зоны предприятия сервиса | Отсутствие знания принципов организации контактной зоны предприятия сервиса | Фрагментарное знание принципов организации контактной зоны предприятия сервиса | Неполное знание принципов организации контактной зоны предприятия сервиса | В целом сформировавшееся знание принципов организации контактной зоны предприятия сервиса | Сформировавшееся систематическое знание принципов организации контактной зоны предприятия сервиса |
| **Умения:** провести анализ организации контактной зоны сервисного предприятия  | Отсутствие умения провести анализ организации контактной зоны сервисного предприятия | Фрагментарное умение провести анализ организации контактной зоны сервисного предприятия | Неполное умение провести анализ организации контактной зоны сервисного предприятия  | В целом сформировавшееся умение провести анализ организации контактной зоны сервисного предприятия  | Сформировавшееся систематическое умение провести анализ организации контактной зоны сервисного предприятия  |
| **Навыки:**представления результатов анализа особенностей организации контактной зоны сервисного предприятия | Отсутствие владения навыками представления результатов анализа особенностей организации контактной зоны сервисного предприятия | Фрагментарное владение навыками представления результатов анализа особенностей организации контактной зоны сервисного предприятия | Неполное владение навыками представления результатов анализа особенностей организации контактной зоны сервисного предприятия | В целом сформировавшееся владение навыками представления результатов анализа особенностей организации контактной зоны сервисного предприятия | Сформировавшееся систематическое владение навыками представления результатов анализа особенностей организации контактной зоны сервисного предприятия |
| **Шкала оценивания**(соотношение с традиционными формами аттестации) | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

***ПК-2 -*** Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***(показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знания:**современных методов исследования конкурентной среды предприятия | Отсутствие знания современных методов исследования конкурентной среды предприятия | Фрагментарное знание современных методов исследования конкурентной среды предприятия | Неполное знание современных методов исследования конкурентной среды предприятия | В целом сформировавшееся знание современных методов исследования конкурентной среды предприятия | Сформировавшееся систематическое знание современных методов исследования конкурентной среды предприятия |
| **Умения:** выбрать методы исследования и провести анализ конкурентной среды предприятия | Отсутствие умения выбрать методы исследования и провести анализ конкурентной среды предприятия  | Фрагментарное умение выбрать методы исследования и провести анализ конкурентной среды предприятия | Неполное умение выбрать методы исследования и провести анализ конкурентной среды предприятия | В целом сформировавшееся умение выбрать методы исследования и провести анализ конкурентной среды предприятия | Сформировавшееся систематическое умение выбрать методы исследования и провести анализ конкурентной среды предприятия  |
| **Навыки:**представления результатов анализа конкурентной среды предприятия | Отсутствие владения навыками представления результатов анализа конкурентной среды предприятия | Фрагментарное владение навыками представления результатов анализа конкурентной среды предприятия | Неполное владение навыками представления результатов анализа конкурентной среды предприятия | В целом сформировавшееся владение навыками представления результатов анализа конкурентной среды предприятия | Сформировавшееся систематическое владение навыками представления результатов анализа конкурентной среды предприятия |
| **Шкала оценивания**(соотношение с традиционными формами аттестации) | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

***ПК-6 -***Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\*** | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знания:**современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | Отсутствие знания современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | Фрагментарное знание современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | Неполное знание современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | В целом сформировавшееся знание современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | Сформировавшееся систематическое знание современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей |
| **Умения:** провести анализ сервисных технологий предприятия в процессе предоставления услуг  | Отсутствие умения провести анализ сервисных технологий предприятия в процессе предоставления услуг | Фрагментарное умение провести анализ сервисных технологий предприятия в процессе предоставления услуг | Неполное умение провести анализ сервисных технологий предприятия в процессе предоставления услуг | В целом сформировавшееся умение провести анализ сервисных технологий предприятия в процессе предоставления услуг  | Сформировавшееся систематическое умение провести анализ сервисных технологий предприятия в процессе предоставления услуг |
| **Навыки:**разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия с учетом современных сервисных технологий и соответствующих требованиям потребителей | Отсутствие владения навыками разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия с учетом современных сервисных технологий и соответствующих требованиям потребителей | Фрагментарное владение навыками разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия с учетом современных сервисных технологий и соответствующих требованиям потребителей | Неполное владение навыками разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия с учетом современных сервисных технологий и соответствующих требованиям потребителей | В целом сформировавшееся владение навыками разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия с учетом современных сервисных технологий и соответствующих требованиям потребителей | Сформировавшееся систематическое владение навыками разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия с учетом современных сервисных технологий и соответствующих требованиям потребителей |
| **Шкала оценивания**(соотношение с традиционными формами аттестации) | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

***ПК-7 -***Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\*** | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знания:**новейших информационных и коммуникационных технологий в сфере предоставления услуг | Отсутствие знания новейших информационных и коммуникационных технологий в сфере предоставления услуг | Фрагментарное знание новейших информационных и коммуникационных технологий в сфере предоставления услуг | Неполное знание новейших информационных и коммуникационных технологий в сфере предоставления услуг | В целом сформировавшееся знание новейших информационных и коммуникационных технологий в сфере предоставления услуг | Сформировавшееся систематическое знание новейших информационных и коммуникационных технологий в сфере предоставления услуг |
| **Умения:** применять новейшие информационные и коммуникационные технологии для совершенствования процесса предоставления услуг предприятия, в том числе в соответствии с требованиями потребителя | Отсутствие умения применять новейшие информационные и коммуникационные технологии для совершенствования процесса предоставления услуг предприятия, в том числе в соответствии с требованиями потребителя | Фрагментарное умение применять новейшие информационные и коммуникационные технологии для совершенствования процесса предоставления услуг предприятия, в том числе в соответствии с требованиями потребителя | Неполное умение применять новейшие информационные и коммуникационные технологии для совершенствования процесса предоставления услуг предприятия, в том числе в соответствии с требованиями потребителя | В целом сформировавшееся умение применять новейшие информационные и коммуникационные технологии для совершенствования процесса предоставления услуг предприятия, в том числе в соответствии с требованиями потребителя  | Сформировавшееся систематическое умение применять новейшие информационные и коммуникационные технологии для совершенствования процесса предоставления услуг предприятия, в том числе в соответствии с требованиями потребителя |
| **Навыки:**разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия, соответствующих требованиям потребителей и с учетом новейших информационных и коммуникационных технологий | Отсутствие владения навыками разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия, соответствующих требованиям потребителей и с учетом новейших информационных и коммуникационных технологий | Фрагментарное владение навыками разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия, соответствующих требованиям потребителей и с учетом новейших информационных и коммуникационных технологий | Неполное владение навыками разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия, соответствующих требованиям потребителей и с учетом новейших информационных и коммуникационных технологий | В целом сформировавшееся владение навыками разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия, соответствующих требованиям потребителей и с учетом новейших информационных и коммуникационных технологий | Сформировавшееся систематическое владение навыками разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия, соответствующих требованиям потребителей и с учетом новейших информационных и коммуникационных технологий |
| **Шкала оценивания**(соотношение с традиционными формами аттестации) | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

***ПК-8 -*** Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\*** | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знания:** основных задач диверсификации сервисной деятельности в контексте этнокультурных, исторических и религиозных традиций; способов расширения и развития предоставляемых услуг в рамках диверсификации деятельности сервисных предприятий | Отсутствие знания основных задач диверсификации сервисной деятельности в контексте этнокультурных, исторических и религиозных традиций; способов расширения и развития предоставляемых услуг в рамках диверсификации деятельности сервисных предприятий | Фрагментарное знание основных задач диверсификации сервисной деятельности в контексте этнокультурных, исторических и религиозных традиций; способов расширения и развития предоставляемых услуг в рамках диверсификации деятельности сервисных предприятий | Неполное знание основных задач диверсификации сервисной деятельности в контексте этнокультурных, исторических и религиозных традиций; способов расширения и развития предоставляемых услуг в рамках диверсификации деятельности сервисных предприятий | В целом сформировавшееся знание основных задач диверсификации сервисной деятельности в контексте этнокультурных, исторических и религиозных традиций; способов расширения и развития предоставляемых услуг в рамках диверсификации деятельности сервисных предприятий | Сформировавшееся систематическое знание основных задач диверсификации сервисной деятельности в контексте этнокультурных, исторических и религиозных традиций; способов расширения и развития предоставляемых услуг в рамках диверсификации деятельности сервисных предприятий |
| **Умения:** провести анализ существующего ассортимента услуг сервисного предприятия в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и определять необходимость диверсификации | Отсутствие умения провести анализ существующего ассортимента услуг сервисного предприятия в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и определять необходимость диверсификации | Фрагментарное умение провести анализ существующего ассортимента услуг сервисного предприятия в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и определять необходимость диверсификации | Неполное умение провести анализ существующего ассортимента услуг сервисного предприятия в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и определять необходимость диверсификации  | В целом сформировавшееся умение провести анализ существующего ассортимента услуг сервисного предприятия в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и определять необходимость диверсификации | Сформировавшееся систематическое умение провести анализ существующего ассортимента услуг сервисного предприятия в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и определять необходимость диверсификации |
| **Навыки:**разработки предложений по диверсификации сервисной деятельности предприятия | Отсутствие владения навыками разработки предложений по диверсификации сервисной деятельности предприятия | Фрагментарное владение навыками разработки предложений по диверсификации сервисной деятельности предприятия | Неполное владение навыками разработки предложений по диверсификации сервисной деятельности предприятия | В целом сформировавшееся владение навыками разработки предложений по диверсификации сервисной деятельности предприятия | Сформировавшееся систематическое владение навыками разработки предложений по диверсификации сервисной деятельности предприятия |
| **Шкала оценивания** | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

***ПК-9 -*** Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***(показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | **Критерии оценивания результатов обучения\*\*** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знания:**методик психодиагностики; основных психологических особенностей потребителей и специфики взаимодействия с ними в процессе сервисной деятельности | Отсутствие знания методик психодиагностики; основных психологических особенностей потребителей и специфики взаимодействия с ними в процессе сервисной деятельности | Фрагментарное знание методик психодиагностики; основных психологических особенностей потребителей и специфики взаимодействия с ними в процессе сервисной деятельности | Неполное знание методик психодиагностики; основных психологических особенностей потребителей и специфики взаимодействия с ними в процессе сервисной деятельности | В целом сформировавшееся знание методик психодиагностики; основных психологических особенностей потребителей и специфики взаимодействия с ними в процессе сервисной деятельности | Сформировавшееся систематическое знание методик психодиагностики; основных психологических особенностей потребителей и специфики взаимодействия с ними в процессе сервисной деятельности |
|  **Умения:** применять методики психодиагностики и выделять главные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности | Отсутствие умения применять методики психодиагностики и выделять главные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности  | Фрагментарное умение применять методики психодиагностики и выделять главные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности | Неполное умение применять методики психодиагностики и выделять главные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности  | В целом сформировавшееся умение применять методики психодиагностики и выделять главные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности  | Сформировавшееся систематическое умение применять методики психодиагностики и выделять главные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности |
| **Навыки:**формирования портрета потребителя в процессе сервисной деятельности | Отсутствие владения навыками формирования портрета потребителя в процессе сервисной деятельности | Фрагментарное владение навыками формирования портрета потребителя в процессе сервисной деятельности | Неполное владение навыками формирования портрета потребителя в процессе сервисной деятельности | В целом сформировавшееся владение навыками формирования портрета потребителя в процессе сервисной деятельности | Сформировавшееся систематическое владение навыками формирования портрета потребителя в процессе сервисной деятельности |
| **Шкала оценивания**(соотношение с традиционными формами аттестации) | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

***ПК-10 -*** Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***(показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | **Критерии оценивания результатов обучения\*\*** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знания:**нормативно-правовой документации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса | Отсутствие знания нормативно-правовой документации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса | Фрагментарное знание нормативно-правовой документации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса | Неполное знание нормативно-правовой документации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса | В целом сформировавшееся знание нормативно-правовой документации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса | Сформировавшееся систематическое знание нормативно-правовой документации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса |
| **Умения**:использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг | Отсутствие умения использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг | Фрагментарное умение использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг | Неполное умение использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг | В целом сформировавшееся умение использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг | Сформировавшееся систематическое умение использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг |
| **Навыки:**оценки фактического состояния объектов сервиса и определения уровня соответствия установленным требованиям | Отсутствие владения навыками оценки фактического состояния объектов сервиса и определения уровня соответствия установленным требованиям  | Фрагментарное владение навыками оценки фактического состояния объектов сервиса и определения уровня соответствия установленным требованиям | Неполное владение навыками оценки фактического состояния объектов сервиса и определения уровня соответствия установленным требованиям | В целом сформировавшееся владение навыками оценки фактического состояния объектов сервиса и определения уровня соответствия установленным требованиям | Сформировавшееся систематическое владение навыками оценки фактического состояния объектов сервиса и определения уровня соответствия установленным требованиям |
| **Шкала оценивания**(соотношение с традиционными формами аттестации) | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

***ПК-11 -*** Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***(показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | **Критерии оценивания результатов обучения\*\*** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знания:**требований к работе с потребителем в контактной зоне, его консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса | Отсутствие знания теории требований к работе с потребителем в контактной зоне, его консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса | Фрагментарное знание требований к работе с потребителем в контактной зоне, его консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса | Неполное знание требований к работе с потребителем в контактной зоне, его консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса | В целом сформировавшееся знание требований к работе с потребителем в контактной зоне, его консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса | Сформировавшееся систематическое знание требований к работе с потребителем в контактной зоне, его консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса |
| **Умения:** анализировать работу с потребителем в контактной зоне сервисного предприятия и выявлять проблемы | Отсутствие умения анализировать работу с потребителем в контактной зоне сервисного предприятия и выявлять проблемы | Фрагментарное умение анализировать работу с потребителем в контактной зоне сервисного предприятия и выявлять проблемы | Неполное умение анализировать работу с потребителем в контактной зоне сервисного предприятия и выявлять проблемы | В целом сформировавшееся умение анализировать работу с потребителем в контактной зоне сервисного предприятия и выявлять проблемы | Сформировавшееся систематическое умение анализировать работу с потребителем в контактной зоне сервисного предприятия и выявлять проблемы |
| **Навыки:**разработки предложений по улучшению работы с потребителем с учетом выявленных проблем | Отсутствие владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности | Фрагментарное владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности | Неполное владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности | В целом сформировавшееся владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности | Сформировавшееся систематическое владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности |
| **Шкала оценивания**(соотношение с традиционными формами аттестации) | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

***ПК-12 -*** Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***(показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | **Критерии оценивания результатов обучения\*\*** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Знания:**принципов, методов и приемов контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов | Отсутствие знания принципов, методов и приемов контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов | Фрагментарное знание принципов, методов и приемов контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов | Неполное знание принципов, методов и приемов контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов | В целом сформировавшееся знание принципов, методов и приемов контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов | Сформировавшееся систематическое знание принципов, методов и приемов контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов |
| **Умения:** проводить контроль параметров технологических процессов на их соответствие установленным требованиям и оценку потребностей в разного вида ресурсах | Отсутствие умения проводить контроль параметров технологических процессов на их соответствие установленным требованиям и оценку потребностей в разного вида ресурсах | Фрагментарное умение проводить контроль параметров технологических процессов на их соответствие установленным требованиям и оценку потребностей в разного вида ресурсах | Неполное умение проводить контроль параметров технологических процессов на их соответствие установленным требованиям и оценку потребностей в разного вида ресурсах | В целом сформировавшееся умение проводить контроль параметров технологических процессов на их соответствие установленным требованиям и оценку потребностей в разного вида ресурсах | Сформировавшееся систематическое умение проводить контроль параметров технологических процессов на их соответствие установленным требованиям и оценку потребностей в разного вида ресурсах |
| **Навыки:**владения методами контроля качества объектов сервиса | Отсутствие владения навыками владения методами контроля качества объектов сервиса | Фрагментарное владение навыками владения методами контроля качества объектов сервиса | Неполное владение навыками владения методами контроля качества объектов сервиса | В целом сформировавшееся владение навыками владения методами контроля качества объектов сервиса | Сформировавшееся систематическое владение навыками владения методами контроля качества объектов сервиса |
| **Шкала оценивания** | неудовлетворительно | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

**3 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Коды компетенций и планируемые результаты обучения | Оценочные средства\* |
| Наименование | Представление в ФОС |
| 1. | ОПК-1 | **Умения:** применять информационные технологии и использовать современные технологии для получения доступа к источникам знаний | Доклад с презентациейПояснительная записка к ВКР | Перечень тем ВКР;требования к ВКРСтруктурный перечень разделов пояснительной записки к ВКР  |
| **Навыки:**работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях |
| 2. | ОПК-2 | **Знания:**технологий процесса сервиса и принципов построения клиентских отношений с учетом требований потребителя |
| **Умения:** осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ исходной информации и выявлять требования потребителей к качеству процесса обслуживания |
| **Навыки:**анализа потребностей потребителей в существующих и новых услугах; разработки предложений и плана по изменению структуры услуг с учетом требований потребителя |
| 3. | ОПК-3 | **Умения:** выбора ресурсов и средств для совершенствования существующих на предприятии процессов сервиса с учетом требований потребителя |
| **Навыки:**разработки организационных мероприятий с целью совершенствования действующих на предприятий процессов сервиса |
| 4. | ПК-1 | **Знания:**принципов организации контактной зоны предприятия сервиса |
| **Умения:** провести анализ организации контактной зоны сервисного предприятия  |
| **Навыки:**представления результатов анализа особенностей организации контактной зоны сервисного предприятия |
| 5. | ПК-2 | **Знания:**современных методов исследования конкурентной среды предприятия |
| **Умения:** выбрать методы исследования и провести анализ конкурентной среды предприятия |
| **Навыки:**представления результатов анализа конкурентной среды предприятия |
| 6. | ПК-6 | **Знания:**современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей |
| **Умения:** провести анализ сервисных технологий предприятия в процессе предоставления услуг  |
| **Навыки:**разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия с учетом современных сервисных технологий и соответствующих требованиям потребителей |
| 7. | ПК-7 | **Знания:**новейших информационных и коммуникационных технологий в сфере предоставления услуг |
| **Умения:** применять новейшие информационные и коммуникационные технологии для совершенствования процесса предоставления услуг предприятия, в том числе в соответствии с требованиями потребителя |
| **Навыки:**разработки рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятия, соответствующих требованиям потребителей и с учетом новейших информационных и коммуникационных технологий |
| 8. | ПК-8 | **Знания:** основных задач диверсификации сервисной деятельности в контексте этнокультурных, исторических и религиозных традиций; способов расширения и развития предоставляемых услуг в рамках диверсификации деятельности сервисных предприятий |
| **Умения:** провести анализ существующего ассортимента услуг сервисного предприятия в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и определять необходимость диверсификации |
| **Навыки:**разработки предложений по диверсификации сервисной деятельности предприятия |
| 9. | ПК-9 | **Знания:**методик психодиагностики; основных психологических особенностей потребителей и специфики взаимодействия с ними в процессе сервисной деятельности |
|  **Умения:** применять методики психодиагностики и выделять главные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности |
| **Навыки:**формирования портрета потребителя в процессе сервисной деятельности |
| 10. | ПК-10 | **Знания:**нормативно-правовой документации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса |
| **Умения**:использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг |
| **Навыки:**оценки фактического состояния объектов сервиса и определения уровня соответствия установленным требованиям |
| 11. | ПК-11 | **Знания:**требований к работе с потребителем в контактной зоне, его консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса |
| **Умения:** анализировать работу с потребителем в контактной зоне сервисного предприятия и выявлять проблемы |
| **Навыки:**разработки предложений по улучшению работы с потребителем с учетом выявленных проблем |
| 12 | ПК-12 | **Знания:**принципов, методов и приемов контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов |
| **Умения:** проводить контроль параметров технологических процессов на их соответствие установленным требованиям и оценку потребностей в разного вида ресурсах |
| **Навыки:**владения методами контроля качества объектов сервиса |

**4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Промежуточная аттестация по дисциплине *«Производственная преддипломная практика»* включает в себя теоретические задания, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений (см. раздел 5).

Усвоенные знания и освоенные умения проверяются при помощи электронного тестирования, умения и владения проверяются в ходе решения задач.

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сумма балловпо дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Показатели оценивания |
| от 91 до 100 |  «отлично» | Тема ВКР раскрыта полностью. Цели и задачи четко и правильно сформулированы; исследование выполнено автором с высокой степенью самостоятельности; работа интересна и имеет практическое значение. Проведен глубокий и тщательный анализ литературы. Выводы четко сформулированы, достоверны, опираются на полученные результаты и соответствуют поставленным задачам. Оформление работы отвечает всем требованиям, предъявляемым к выпускным работам. При написании работы использована профессиональная терминология; соблюдены нормы русского литературного языка; текст вычитан и не содержит опечаток. Доклад четко структурирован, логичен, полностью отражает суть работы, изложен отчетливо; докладчик хорошо увязывает текст доклада со слайдами презентации, активно комментирует их; презентация соответствует всем требованиям, даны исчерпывающие ответы на все вопросы комиссии. Студент демонстрирует сформированность компетенций по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль - Рекреационный и спортивно-оздоровительный сервис) на высоком уровне: основные знания, умения освоены. |
| от 76 до 90 | «хорошо» | Тема ВКР раскрыта полностью. Исследование выполнено автором самостоятельно. Работа имеет практическое значение. Проведен тщательный анализ литературы. Выводы хорошо сформулированы, достоверны, опираются на полученные результаты и соответствуют поставленным задачам. Работа выполнена аккуратно и отвечает большинству требований, предъявляемых к выпускным работам. Работа написана хорошим профессиональным языком. Доклад структурирован согласно задачам исследования, логичен, отражает суть работы. Докладчик хорошо увязывает текст доклада со слайдами презентации; презентация соответствует всем требованиям. Даны ответы на большинство вопросов, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения. Студент демонстрирует сформированность компетенций по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль - Рекреационный и спортивно-оздоровительный сервис) на достаточно хорошем уровне: основные знания, умения освоены. |
| от 61 до 75 |  «удовлетворительно» | Работа не носит самостоятельного исследовательского характера. Содержание не во всем соответствует сформулированной теме. Литературный обзор переписан с источников без самостоятельного анализа литературы, недостаточно отражает информацию по теме исследования. Выбор методик эмпирического исследования некорректен. Выводы соответствуют задачам, но слишком многословные или их достоверность вызывает некоторые сомнения. Работа не отвечает всем требованиям, предъявляемым к оформлению выпускных работ, не вычитана и сопровождается ошибками и опечатками. Доклад в целом отражает суть работы, но имеет погрешности в структуре изложения. Докладчик читает слайды презентации, не комментируя их, не укладывается в лимит времени. Презентация не соответствует предъявляемым требованиям. Студент затрудняется с ответами на вопросы и демонстрирует сформированность компетенций по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль - Рекреационный и спортивно-оздоровительный сервис) на базовом уровне: допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым компетенциям. |
| от 41 до 60 |  «неудовлетворительно» | Содержание не соответствует сформулированной теме; объем анализируемого материла незначительный и не позволяет сделать достоверных выводов. Выбор методик некорректен. Выводы нечеткие, размытые, не соответствуют поставленным задачам или недостоверны. Список использованных источников весьма ограничен. Работа не отвечает требованиям, предъявляемым к оформлению выпускных работ. Работа написана простым разговорным стилем, содержит ошибки и опечатки. Доклад не логичен, неправильно структурирован, не отражает сути работы. Презентация не соответствует предъявляемым требованиям. Содержание доклада не согласовано с презентацией, не соблюден лимит времени. Студент затрудняется с ответами на вопросы, демонстрирует сформированность компетенций по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль - Рекреационный и спортивно-оздоровительный сервис) на уровне ниже базового. Проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 |  «неудовлетворительно» | Содержание не соответствует сформулированной теме. Объем анализируемого материла незначительный и не позволяет сделать достоверных выводов. Выводы нечеткие, размытые, не соответствуют поставленным задачам или недостоверны. Список использованных источников весьма ограничен. Работа не отвечает требованиям, предъявляемым к оформлению выпускных работ. Работа написана простым разговорным стилем, содержит множество ошибок и опечаток. Доклад не логичен, неправильно структурирован, не отражает сути работы. Презентация не соответствует предъявляемым требованиям. Речь студента сбивчива, не отчетлива, докладчик не ссылается на слайды презентации, не укладывается в лимит времени. Студент не может ответить на вопросы. Заданный уровень освоения компетенций по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль - Рекреационный и спортивно-оздоровительный сервис) не сформирован. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

**5 КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**5.1 Тематика и требования к ВКР**

Тематика ВКР

1. Совершенствование деятельности спортивно-оздоровительного предприятия.

2. Разработка рекомендаций для проведения мониторинга физического состояния учащихся Лицея ВГУЭС.

3. Теоретико-методологические подходы к позиционированию спортивно-оздоровительного предприятия

4. Разработка и реализация мероприятий по мониторингу физического состояния (группа респондентов по выбору)

5. Совершенствование стратегии продвижения предприятия спортивно-оздоровительного сервиса

6. Анализ конкурентной среды предприятия спортивно-оздоровительного сервиса

7. Оценка качества рекреационных услуг курорта.

8. Анализ современных оздоровительных программ в рекреационной деятельности предприятия (предприятие на выбор).

9. Анализ организации лечебного процесса на курорте (предприятие на выбор).

10. Анализ функционального зонирования территории курорта с целью оптимизации обслуживания потребителей.

11.Реализация спортивно-оздоровительных технологий на предприятии (предприятие на выбор).

12. Анализ спортивно-массовой работы на предприятии (предприятие на выбор).

13. Анализ оздоровительных услуг в детском учреждении(предприятие на выбор)..

14.Анализ организации физического воспитания студентов в режиме учебной и внеучебной работы.

15. Разработка мероприятий по продвижению спортивно-оздоровительных услуг;

16. Разработка стратегии совершенствования услуг предприятия спортивно-оздоровительного сервиса

17. Совершенствование деятельности предприятия спортивно-оздоровительного сервиса

18. Организация и управление производственной деятельностью предприятия спортивно-оздоровительного сервиса

Требования к ВКР:

– соответствие темы ВКР направлению 43.03.01 «Сервис» (профиль - Рекреационный и спортивно-оздоровительный сервис), названия работы ее содержанию, четкая целевая направленность, актуальность;

– наличие акта сдачи-приемки выполненных работ (в соответствии с условиями договора с предприятием на выполнение научно-исследовательских работ) или библиографическая ссылка на опубликованную статью по результатам исследования;

– демонстрация овладения студентом методами и методиками эмпирического исследования по избранной тематике, и, в особенности, его умение выбрать и использовать инструментарий исследования;

– обеспечение академической культуры и необходимой совокупности методологических представлений и методических навыков в данной области профессиональной деятельности;

– целостность структуры ВКР, системность, связность;

– логическая последовательность изложения материала по избранной теме;

– корректное изложение материала с учетом принятой профессиональной терминологии;

– достоверность полученных результатов и обоснованность выводов;

– научный стиль написания;

– оформление работы в соответствии с требованиями стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015;

– объем ВКР должен быть достаточным для изложения путей реализации поставленных задач, не перегружен малозначащими деталями. Рекомендуемый объем ВКР – не менее 50 страниц печатного текста без приложений;

– список использованной литературы в целом по ВКР - не менее 40 наименований.

Краткие методические указания: перечень тем и требования к ВКР оцениваются в совокупности в результате представления студентом доклада с презентацией.

Критерии оценки доклада

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 13–15 | Доклад полностью соответствует задачам исследования, базируется на результатах глубокого анализа теоретических аспектов исследования объектов сервисной деятельности, знаниях нормативно-правой базы с учетом последних изменений в законодательстве и нормативных документах по выбранной проблеме; четко выстроен; демонстрирует отличное владение профессиональной терминологией в области сервиса, полностью характеризует работу.  |
| 4 | 10–12 | Доклад соответствует задачам исследования, базируется на результатах анализа теоретических аспектов исследования объектов сервисной деятельности, знаниях нормативно-правой базы с учетом последних изменений в законодательстве и нормативных документах по выбранной проблеме; достаточно четко выстроен; демонстрирует хорошее владение профессиональной терминологией в области сервиса, полностью характеризует работу. |
| 3 | 7–9 | Доклад в целом соответствует задачам исследования, базируется на результатах достаточно поверхностного анализа теоретических аспектов исследования объектов сервисной деятельности, знаниях нормативно-правой базы; нечетко выстроен; демонстрирует владение профессиональной терминологией в области сервиса полностью характеризует работу. |
| 2 | 4-6 | Доклад частично соответствует задачам исследования, мало опирается на результаты анализа теоретических аспектов исследования объектов сервисной деятельности, знаниях нормативно-правой базы; структура мало выражена; практически отсутствует владение профессиональной терминологией в области сервиса |
| 1 | 1–3 | Доклад не соответствует задачам исследования, не опирается на результаты анализа теоретических аспектов исследования объектов сервисной деятельности знаниях нормативно-правой базы; отсутствует четкая структура; отсутствует владение профессиональной терминологией в области сервиса. |

Критерии оценки презентации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание  |
| Содержание | Оформление |
| 5 | 13–15 | Содержание является строго научным; иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации; орфографические, пунктуационные и стилистические ошибки отсутствуют; числовые данные проиллюстрированы графиками и диаграммами, причем в наиболее адекватной форме;информация актуальна и современна;ключевые слова в тексте выделенызаголовки слайдов полезностью соответствуют их содержанию. | Цвет фона гармонирует с цветом текста, всё отлично читается; использовано не более 3 цветов шрифта; все слайды выдержаны в едином стиле; размер шрифта оптимальный. |
| 4 | 10–12 | Содержание в целом является научным; иллюстрации соответствуют тексту; орфографические, пунктуационные и стилистические ошибки практически отсутствуют; наборы числовых данных проиллюстрированы графиками и диаграммами;информация актуальна и современна;ключевые слова в тексте выделенызаголовки слайда в целом соответствуют их содержанию. | Цвет фона хорошо соответствует цвету текста, всё можно прочесть; использовано 3 цвета шрифта;1-2 страницы имеют свой стиль оформления, отличный от общего; размер шрифта оптимальный. |
| 3 | 7–9 | Содержание в целом является научным; иллюстрации в целом соответствуют тексту; орфографические, пунктуационные и стилистические ошибки практически отсутствуют; наборы числовых данных большей частью проиллюстрированы графиками и диаграммами; информация актуальна и современна; ключевые слова в тексте выделены; не все заголовки слайдов соответствуют их содержанию | Цвет фона мало соответствует цвету текста; использовано более 4 цветов шрифта; отдельные слайды имеют свой стиль оформления; размер шрифта в целом выдержан. |
| 2 | 4-6 | Содержание включает в себя элементы научности; иллюстрации в определенных случаях соответствуют тексту; есть орфографические и стилистические ошибки; числовых данных в отдельных случаях проиллюстрированы графиками и диаграммами; информация в целом актуальна и современна; ключевые слова в тексте чаще всего выделены;заголовки отдельных слайдов отсутствуют;3заголовки слайдов не соответствует их содержанию. | Цвет фона плохо соответствует цвету текста; использовано более 4 цветов шрифта; некоторые слайды имеют свой стиль оформления; размер шрифта средний (соответственно, объём информации слишком большой - слайд несколько перегружен) информацией. |
| 1 | 1–3 | Содержание не является научным;иллюстрации не соответствуют тексту; много орфографических, пунктуационных, стилистических ошибок; числовых данных не проиллюстрированы графиками и диаграммами; информация не представляется актуальной и современной; ключевые слова в тексте не выделены; заголовки слайдов отсутствуют. | Цвет фона не соответствует цвету текста; использовано более 5 цветов шрифта; каждый слайд имеет свой стиль оформления; слишком мелкий шрифт (соответственно, объём информации слишком велик — слайд перегружен). |

**5.2Структурный перечень разделов пояснительной записки к ВКР**

Титульный лист

Задание на выпускную квалификационную работу

Содержание

Введение

Раздел 1. Теоретическая часть

Раздел 2. Эмпирическое исследование

Заключение

Список использованных источников

Приложения

Краткие методические указания:

*Титульный лист* является первой страницей выпускной работы и оформляется в соответствии с требованиями СТО.

В *задании на выпускную квалификационную работу* отражаются исходные данные к работе, краткое ее содержание (план), указывается дата выдачи задания, перечень предложений и срок сдачи студентом законченной работы. Задание оформляется на бланке установленной формы.

*Содержание* включает введение, названия разделов и подразделов, заключение, список использованной литературы и приложения с указанием страниц. Заголовки содержания (оглавления) должны точно повторять заголовки в тексте. Желательно, чтобы содержание помещалось на одной странице. Для этого, при необходимости, его печатают с интервалом меньшим, чем интервал основного текста. Названия разделов должны согласовываться с темой выпускной работы, а названия подразделов – с названиями соответствующих глав. Они должны быть краткими, состоять из ключевых слов, несущих основную смысловую нагрузку.

*Введение* является вступительной частью выпускной квалификационной работы, в которой необходимо:

- обосновать актуальность выбранной темы с точки зрения практического решения актуальной проблемы в сфере сервиса;

- назвать основную цель работы и задачи, решение которых связано с реализацией поставленной цели;

- определить границы исследования (объект, предмет);

- определить теоретические основы и указать избранные методы исследования;

- описать структуру работы;

Цель выпускной квалификационной работы определяется исходя из темы работы, а также направления проведения исследования. Задачи ставятся в форме перечисления:

- исследовать... (проанализировать...);

- выявить…(установить…, показать...,определить…);

-разработать…(установить..., наметить...).

В *теоретической части* проводится анализ теоретических подходов к исследуемой проблеме. Теоретическая часть исследования должна быть представлена одной или двумя главами, где дается анализ и интерпретация работ отечественных и зарубежных специалистов, раскрывается своеобразие различных подходов к разработке изучаемой проблемы, определяется ее значение и место среди общей проблематики, выявляются нерешенные, слабо освещенные и требующие уточнения вопросы. Теоретическая часть не может быть обзорной или компилятивной. Для усиления ее аналитической направленности рекомендуется систематизировать, обобщать и классифицировать материал по различным основаниям. Качественное выполнение дипломного исследования требует изучения не менее 30 теоретических источников, среди которых могут быть монографии специалистов и научные статьи (они должны составлять основную часть литературы), учебники и учебные пособия, словари и справочники. В тексте, наряду со ссылками на изученные литературные данные, должна быть отражена и обоснована точка зрения, позиция, комментарии автора бакалаврской работы.

В *эмпирической части* представляют результаты непосредственного исследования с описанием использованных методик и анализом полученных данных. Для выполнения эмпирической части ВКР необходимы результаты теоретических исследований, нормативно-правовые акты деятельности сервисных предприятий, статистическая информация; различные прогностические и прочие данные, сведения о деятельности сервисных предприятий, собранные самостоятельно или во время прохождения производственной преддипломной практики.

В *заключении* обобщаются полученные результаты, формулируются выводы по решению поставленных в работе задач. На основании научно-теоретического и экспериментально-практического изучения поставленной проблемы подчеркивается ее актуальность в области сервиса, отмечается степень выполнения цели и задач исследования, оценивается практическая значимость работы и вклад ее автора в решение проблемы. При необходимости, определяется круг вопросов, требующих более глубокой разработки, и намечаются перспективы дальнейшего изучения проблемы. Заключение характеризует степень и качество выполнения поставленных задач, должно быть четким и лаконичным по форме, содержать основные выводы и предложения, направленные на улучшение работы исследуемого объекта в части решения всех рассмотренных в ВКР вопросов и проблем.

*Список использованной литературы* отражает степень проработки студентом темы исследования. В список использованных источников рекомендуется включать не менее 40 наименований, в том числе интернет-источники.

*Приложения* включают дополнительный материал, необходимый для подтверждения рассматриваемых положений ВКР (развернутые результаты эмпирических исследований, нормативно-правовые документы деятельности сервисных предприятий, формы анкет, таблицы, диаграммы, схемы и т.п.).

Пояснительная записка оформляется в соответствие с требованиями стандарта ВГУЭС СТО 1.005-2015 «Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления».

Типовая структура разделов пояснительной записки ВКР может варьироваться в зависимости от тематики ВКР.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 41–50 | Пояснительная записка содержит все разделы в соответствии с заданием, выполнена в полном объеме, грамотно. Материал изложен логически связно, последовательно, кратко. При изложении текста имеет место наличие авторского мнения по решаемым задачам. Принятые решения всесторонне обоснованы. Использованы дополнительные источники информации. Пояснительная записка оформлена аккуратно, в соответствии с требованием СТО. |
| 4 | 31–40 | Пояснительная записка содержит все разделы в соответствии с заданием, выполнена в необходимом объеме, грамотно. Материал изложен логически связно, последовательно. При изложении текста по отдельным вопросам присутствует авторское мнение. Принятые решения всесторонне обоснованы. Использованы дополнительные источники информации. Пояснительная записка оформлена аккуратно, в соответствии с требованием СТО. |
| 3 | 21–30 | Пояснительная записка содержит основные разделы в соответствии с заданием. Объем работы в целом соответствует содержанию, однако тема раскрыта не полностью. Имеют место нарушения в логике и последовательности изложения материала. При изложении текста авторское мнение по решаемым задачам отсутствует. Мало использованы дополнительные источники информации. Отдельные требования к оформлению пояснительной записки нарушены. |
| 2 | 11–20 | Пояснительная записка выполнена не в полном объеме. Тема раскрыта частично. Имеют место нарушения в логике и последовательности изложения материала. Список использованных источников информации ограничен учебной литературой или интернет-ресурсами. При оформлении пояснительной записки допущены грамматические и стилистические ошибки, отклонения от требований СТО, некоторая небрежность. |
| 1 | 1–10 | Пояснительная записка выполнена не в полном объеме или не соответствует заданию. Тема не раскрыта или раскрыта частично. Много нарушений в логике и последовательности изложения материала. Многочисленные отступления от принятой профессиональной терминологии. Принятые решения не грамотны или раскрыты не полностью. Много орфографических, пунктуационных, стилистических ошибок; числовые данные не проиллюстрированы графиками и диаграммами; информация не представляется актуальной и современной. Пояснительная записка оформлена не аккуратно, небрежно, без соблюдения требований СТО. |