

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Департамент научно-технологической политики и образования
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Утверждаю:
Директор ЮИИ
М.Е. Никитенко
« 25 » 04 2016 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

(промежуточной аттестации)

производственная (преддипломная практика)

Институт юридический

Кафедра профессиональной коммуникации и сервиса

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль: организационно-правовой сервис, сервис недвижимости

Красноярск 2016

Составитель: Аксентьев А.Ю. к.к., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

В.В.З. «24» 04 2016 г.
Эксперт: Бершадский М.В.
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

В.В.З. «24» 04 2016 г.
ФОС разработан в соответствии с программой производственной (преддипломной) практики

ФОС обсужден на заседании кафедры протокол № 9 «24» 04 2016 г.
Зав. кафедрой Аксентьев А.Ю. к.к., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

В.В.З. «24» 04 2016 г.

ФОС принят методической комиссией института юридического протокол № 9 «25» 04 2016 г.
Председатель методической комиссии

Ситник Т.Ю. ф.
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«25» 04 2016 г.

Оглавление

1. Цель и задачи фонда оценочных средств.....	4
2. Нормативные документы.....	4
3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики	4
4. Показатели и критерии оценивания компетенций.....	5
5. Фонд оценочных средств.....	6
5.1. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	6
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики (преддипломной) практики	8
6.1. Основная литература.....	8
6.2. Дополнительная литература	8
6.3. Методические указания, рекомендации и другие материалы	9

1. Цель и задачи фонда оценочных средств

Целью создания ФОС производственной (преддипломной) практики является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям программы производственной (преддипломной) практики.

ФОС по практике решает задачи:

- контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции: ОК 5,6, ОПК,1-3, определенных в ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»;
- контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускников;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс Университета.

Назначение фонда оценочных средств:

Используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. А также предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению прохождения производственной практики в установленной учебным планом форме: отчет по практике, дифференцированный зачет.

2. Нормативные документы

ФОС разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169, Положения о фонде оценочных средств ФГБОУ ВО Красноярский ГАУ, программы производственной (преддипломной) практики по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики

Формы контроля формирования компетенций.

Компетенции	Этап формирования компетенции	Образовательные технологии	Тип контроля	Форма контроля
ОК-5	практико-ориентированный	работа с руководителем, самостоятельная работа	промежуточный	собеседование с руководителем практики от кафедры
	оценочный	промежуточная аттестация		дифференцированный зачет
ОК-6	практико-ориентированный	работа с руководителем, самостоятельная работа	промежуточный	собеседование с руководителем практики от кафедры
	оценочный	промежуточная аттестация		дифференцированный зачет
ОПК-1	практико-ориентированный	работа с руководителем, самостоятельная работа	промежуточный	собеседование с руководителем практики от кафедры

	оценочный	промежуточная аттестация		дифференцированный зачет
ОПК-2	практико-ориентированный	работа с руководителем, самостоятельная работа	промежуточный	собеседование с руководителем практики от кафедры
	оценочный	промежуточная аттестация		дифференцированный зачет
ОПК-3	практико-ориентированный	работа с руководителем, самостоятельная работа	промежуточный	собеседование с руководителем практики от кафедры
	оценочный	промежуточная аттестация		дифференцированный зачет

4. Показатели и критерии оценивания компетенций

Уровни освоения компетенций

Показатель оценки результатов обучения	Критерий оценки результатов обучения	Шкала оценивания
ОК 5 (способность к самоорганизации и самообразованию)		
Пороговый уровень	Обучающийся удовлетворительно владеет способностью к самоорганизации и самообразованию	60-72 баллов (удовлетворительно)
Продвинутый уровень	Обучающийся должен уметь: совершенствовать профессиональный опыт	73-86 баллов (хорошо)
Высокий уровень	У обучающегося есть навыки повышения квалификации в сфере сервисной деятельности	87-100 баллов (отлично)
ОК 6 (способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права)		
Пороговый уровень	Обучающийся удовлетворительно знает нормативно-правовые нормы в сервисной деятельности	60-72 баллов (удовлетворительно)
Продвинутый уровень	Обучающийся умеет применять нормативно-правовые нормы в сервисной деятельности с учетом социальной политики государства, международного и российского права	73-86 баллов (хорошо)
Высокий уровень	Обучающийся умеет использовать знание нормативно-правовых норм в сервисной деятельности с учетом социальной политики государства, международного и российского права для решения проблем	87-100 баллов (отлично)
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)		
Пороговый уровень	Обучающийся удовлетворительно знает основные информационно - коммуникативные технологии и основные требования информационной безопасности	60-72 баллов (удовлетворительно)
Продвинутый уровень	Обучающийся решает стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных	73-86 баллов (хорошо)

	технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	
Высокий уровень	У обучающегося есть навыки по урегулированию стандартных задач 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	87-100 баллов (отлично)
ОПК 2 (готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя)		
Пороговый уровень	Обучающийся в достаточной мере знает технологии процесса сервиса	60-72 баллов (удовлетворительно)
Продвинутый уровень	Обучающийся способен разрабатывать технологии сервиса	73-86 баллов (хорошо)
Высокий уровень	Обучающийся имеет опыт разработки технологий процесса сервиса	87-100 баллов (отлично)
ОПК 3 (готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя)		
Пороговый уровень	Обучающийся в достаточной мере знает организационный процесс предоставления услуг и выявления запросов потребителей	60-72 баллов (удовлетворительно)
Продвинутый уровень	Обучающийся способен организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	73-86 баллов (хорошо)
Высокий уровень	Обучающийся имеет опыт организации процесса сервиса с учетом требований потребителя	87-100 баллов (отлично)

5. Фонд оценочных средств

5.1. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

По итогам выполнения индивидуального плана кафедра проводит промежуточную аттестацию на основании представленного отчета о прохождении производственной (преддипломной) практики. По результатам аттестации студенту выставляется дифференцированный зачет.

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время практики. Отчет составляется в соответствии с реально выполненной программой практики. Отчет рекомендуется составлять на протяжении всей практики по мере накопления материала.

Рекомендуемая структура отчета:

Титульный лист

Содержание

Отчет о прохождении производственной (преддипломной) практики

Дневник

Характеристика, заверенная работодателем

Индивидуальное задание

Список использованных источников

Приложения, в которых должны быть представлены проекты документов, составленные лично студентом с обязательным анализом содержания приложенных документов.

Обязательно к отчёту студенты обязаны прилагать **индивидуальное задание на практику и дневник**.

Отчет должен быть подписан студентом и руководителем практики от предприятия, организации, учреждения.

Отчет должен быть написан грамотно, сжато и сопровождаться необходимыми цифровыми данными, таблицами, графиками, схемами. Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. Объем отчета от 5 до 10 стр. текста, 1,5 межстрочный интервал, шрифт № 14, Times New Roman.

Материалы, оформленные не в соответствии с приведенными выше указаниями, возвращаются для доработки и устранения имеющихся недостатков.

Защита отчета производится комиссионно. В ходе защиты студент должен:

- представить доклад, содержащий основные положения отчета;
- показать, насколько он закрепил теоретические знания, полученные в процессе обучения, на основе знакомства с опытом работы принимающей организации;
- показать насколько он овладел методами исследовательской и аналитической работы;
- показать насколько он приобрел практический опыт и знания на конкретном рабочем месте;
- ответить на вопросы преподавателя.

Оценки выставляются на основании отчетных материалов, представленных студентами, характеристик, отзывов преподавателей-руководителей практики и защиты ее результатов на заседании комиссии.

Критерии оценивания отчета о прохождении практики и его защиты:

- качество выполнения индивидуального задания и соответствие программе производственной (преддипломной) практики;
- правильность оформления документов (отчет о прохождении практики, дневник прохождения практики, характеристика);
- наличие положительной характеристики от руководителя с места прохождения практики;
- правильность ответов на вопросы, заданные научным руководителем практики;
- умение анализировать документы, приложенные к отчету о прохождении практики.

На отчет о прохождении практики научный руководитель представляет рецензию (отзыв). Защита производственной (преддипломной) практики оформляется протоколом заседания комиссии.

По результатам защиты отчета о прохождении практики студенту выставляется дифференцированная оценка.

На защите студент должен показать знание нормативного правового материала и знание вопросов, которые решались во время прохождения практики, умение анализировать действия и решения, сведения о которых приведены в дневнике и отчете, составлять правовые документы, а также сделать аналитические выводы, связанные с прохождением практики, включая предложения по совершенствованию законодательства и деятельности органа или учреждения - базы практики.

Задания для промежуточной аттестации

ОЦЕНКА	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ
оценка «отлично»	выполнение индивидуального задания и программы практики в полном объеме, без замечаний
оценка «хорошо»	выполнение индивидуального задания и программы практики в полном объеме, с незначительными замечаниями по анализу документов, прилагаемых к отчету
оценка «удовлетворительно»	выполнение индивидуального задания и программы практики не в полном объеме, с отсутствием детального анализа документов прилагаемых к отчету
оценка «неудовлетворительно»	Не выполнение индивидуального задания и программы практики, отсутствие предварительной темы выпускной квалификационной работы, отсутствие подобранного списка литературы по теме ВКР.

В случае невыполнения плана практики без уважительной причины, либо получения отрицательной характеристики непосредственного руководителя практики от организации, а также признания кафедрой представленного отчета о практике несоответствующим предъявляемым требованиям, студент направляется на практику повторно, либо в каникулярный период путем направления на рассредоточенную практику.

Студент, не прошедший практику или получивший неудовлетворительную оценку по итогам прохождения практики, признается имеющим академическую задолженность.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики (преддипломной) практики

6.1. Основная литература

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность учебник / В.Г. Велединский. - Второе издание, стереотипное. - М.: КноРУС, 2013. - 174 с.
2. Правовое регулирование предпринимательской деятельности: учебное пособие / Е.М. Ашмарина и др. ; Фин. акад. при правительстве Рос. Федерации; [под ред. В. В. Гущина, В. А. Баранова]. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 399 с.
3. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 200 с.
4. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник: / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев, под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. - 6-е издание, переработанное и дополненное. - Москва: Дашков и К, 2013. - 283 с.
5. Тётушкин В.А. «Сервисология»: учебное пособие – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. – 108 с. – 50 экз.
6. Фатхутдинов, Р. А. Производственный менеджмент: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям и направлениям / Р.А. Фатхутдинов. - 6-е изд. - СПб.: Питер, 2011. - 494 с.

6.2. Дополнительная литература

7. Аванесова, Г.А.: Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент/ Г.А. Аванесова. - М.: Аспект Пресс, 2007.
8. Бережной, Н.М. Человек и его потребности / Н.М. Бережной. – М. : Форум, 2000.
9. Дойль Питер. Маркетинг-менеджмент и стратегии / Дойль Питер. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2002.
10. Дымшиц, М.Н. Манипулирование покупателем / М.Н. Дымшиц. – М.: Омега-Л, 2004.
11. Ершов, П.М. Потребности человека / П.М. Ершов. – М.: Мысль, 1990.

12. Ильин, Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2000.
13. Котлер, Ф. Маркетинг-менеджмент: Экспресс-курс / Ф. Котлер. – СПб.: Питер, 2001.
14. Кумбанов, В.В. Маркетинг: сервисная деятельность : учеб. пособие / В.В. Кумбанов. – СПб.; М.; Харьков; Минск : Питер, 2000.
15. Куницина, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницина, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001.
16. Лойко, О.Т.: Сервисная деятельность/ О.Т. Лойко. - М.: Академия, 2008
17. Менеджмент в сфере услуг / под ред. В.Ф. Уколова. – М.: Луч, 1995.
18. Мэннинг Джеральд. Психология продаж. Искусство партнёрских отношений / Мэннинг Джеральд, Рис Барри. – СПб.: Прайм Еврознак, 2003.
19. Романович, Ж.А.: Сервисная деятельность/Ж.А. Романович. - М.: Дашков и К, 2008
20. Стаханов, В.Н. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие / В.Н. Стаханов, Д.В. Стаханов. – М., 2001.
21. Стивене, Нэнси Дж. Эффективные продажи, ориентированные на покупателя / Стивене Нэнси Дж., Адаме Боб. – М. :Фаир-Пресс, 2001.
22. Третьякова Т.Н.: Сервисная деятельность. - М.: Академия, 2008
23. Удальцова, М.В. Человек и его потребности (Сервисология) : учеб.пособие / М.В. Удальцова, Л.К. Аверченко. – Новосибирск, 2002.
24. Управление и организация в сфере услуг /К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2002.
25. Уэллс, У. Реклама: принципы и практика / У. Уэллс, Дж. Вернет, С. Мориарти. – СПб.: Питер, 2001.
26. Федцов В.Г.: Предпринимательство: сфера сервиса / В.Г. Федцов. - М.: Дашков и К, 2005.
27. Федцов, В.Г. Культура сервиса : учеб.-практ. пособие / В.Г. Федцов. – М.: ПРИОР, 2000.
28. Фоксол, Г. Психология потребителя в маркетинге / Г. Фоксол, Р. Голдсмит, С. Браун. – СПб.: Питер, 2001.
29. Фромм, Э. Человеческая ситуация / Э. Фромм. – М.: Смысл, 1995.
30. Человек и его потребности: учеб. пособие / под ред. К.М. Оганяна. – СПб.: Изд-во СПБТИС, 1997.

6.3. Методические указания, рекомендации и другие материалы

1.Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169.

2.Основная профессиональная образовательная программа по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата). Красноярск, 2016.

3.Программа производственной (преддипломной) практики по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис, профили подготовки: «Сервис недвижимости», «Организационно-правовой» (уровень бакалавриата). Красноярск, 2016.

6.4. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование, версия ПО	Назначение	Лицензия	Количество
1	Лицензия IBM SPSS Statistics Base Concurrent User License (1-55)	Учебное	Лицензия IBM Part Number: D0ELQLL	1
2	Windows 7 Professional and Professional K with Service Pack 1	Учебное	Розничный ключ DreamSpark ID=1049	500
3	Windows Vista Business N	Учебное	Розничный ключ DreamSpark	500

4	Windows 10 Pro	Учебное	Розничный ключ DreamSpark ID=1266	90
5	Office 2007 Russian OpenLicensePask NoLevI	Учебное	Лицензия Microsoft №44937729	90
8	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Стандартный Russian Edition. 1000-1499 Node 2 year Educational License	Учебное	Лицензия № 1B08-151127-042715 До 11.12.2017	1
9	Photoshop Extended CS5 12 AcademicEdition License Level 1 1 - 2,499 Russian Windows	Учебное	ID: 9093867 Серийный номер 1330-1321-6854-9064-1288- 6477 от 18.08.2011 г.	32
10	ABBYY FineReader 10 Corporate Edition. Одна именная лицензия Per Seat (при заказе пакета 26-50 лицензий)	Учебное	ID: 137576 Серийный номер: FCRC-1100-1002-2465-8755- 4238 От 22.02.2012	30

**Экспертное заключение по итогам экспертизы фонда оценочных средств ОПОП ВО
производственной практики (преддипломная практика)
направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
профиль: сервис недвижимости**

Представленный фонд оценочных средств (ФОС) по производственной практики (преддипломная практика) соответствует требованиям ФГОС ВПО.

Предлагаемые кафедрой формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль: сервис недвижимости.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения производственной практики (преддипломная практика) и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся представлены в полном объеме.

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

Заключение: Эксперт делает вывод о том, что представленные материалы соответствуют требованиям ФГОС по направлению подготовки «Сервис», Положению о фонде оценочных средств Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Красноярский государственный аграрный университет, Основной профессиональной программе высшего образования, учебному плану направления подготовки 43.03.01 «Сервис» и рекомендуются для использования в учебном процессе.

Первый заместитель министра
экономического развития
и инвестиционной политики
Красноярского края

подпись Берие
А. Попов
ка. Снегидина



М.В. Бершадский

171116

**Экспертное заключение по итогам экспертизы фонда оценочных средств ОПОП ВО
производственной практики (преддипломная практика)
направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
профиль: организационно-правовой**

Представленный фонд оценочных средств (ФОС) по производственной практики (преддипломная практика) соответствует требованиям ФГОС ВПО.

Предлагаемые кафедрой формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль: организационно-правовой.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения производственной практики (преддипломная практика) и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся представлены в полном объеме.

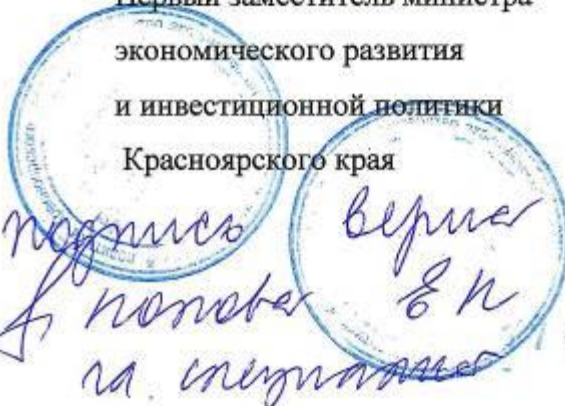
Виды оценочных средств, включенных в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Заключение: Эксперт делает вывод о том, что представленные материалы соответствуют требованиям ФГОС по направлению подготовки «Сервис», Положению о фонде оценочных средств Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Красноярский государственный аграрный университет, Основной профессиональной программе высшего образования, учебному плану направления подготовки 43.03.01 «Сервис» и рекомендуются для использования в учебном процессе.

Первый заместитель министра
экономического развития
и инвестиционной политики
Красноярского края

подпись
А. Комаров
на. спикер

Вернер
В.Н.



М.В. Бершадский