

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 28.08.2025 16:20:27
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a196149ad36

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Факультет Экономический филиала в г. Стерлитамак
Кафедра Кафедра экономической безопасности, бухгалтерского учета и финансов

Оценочные материалы по практике

вид практики **Производственная**
тип практики **Производственная практика (сервисная практика)**
способ проведения **Выездная**

Направление

43.03.01

Сервис

код

наименование направления

Программа

Логистика в бизнесе

Форма обучения

Очно-заочная

Разработчик (составитель)

к.э.н., доцент

Хабибуллина Л. Р.

ученая степень, должность, ФИО

Стерлитамак 2025

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	3
2. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	8
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	9

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Выпускник, освоивший программу высшего образования, в результате прохождения практики, должен обладать компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа:

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Демонстрирует знание основные нормативные правовые акты в сфере сервиса	Обучающийся должен: знать основные нормативные правовые акты в сфере сервиса
	ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Обучающийся должен: уметь осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области
	ОПК-6.3. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Обучающийся должен: владеть навыками применения нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности
ПК-1. Способен осуществлять организацию логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	ПК-1.1. Разрабатывает эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок	Обучающийся должен: знать эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок
	ПК-1.2. Получает и анализирует информацию о планируемых мероприятиях по приемке и отправке грузов, их периодичности, количественных характеристиках	Обучающийся должен: уметь получать и анализировать информацию о планируемых мероприятиях по приемке и отправке грузов, их периодичности, количественных характеристиках
	ПК-1.3. Осуществляет организацию планирования услуг, этапов, сроков доставки	Обучающийся должен: владеть навыками организации планирования услуг, этапов, сроков доставки
ПК-2. Способен	ПК-2.1. Осуществляет	Обучающийся должен: знать

осуществлять контроль ключевых финансовых показателей логистической деятельности по перевозке в цепи поставок	контроль финансовых показателей (рентабельность перевозок, выполнение плана по валовой прибыли, выполнение плана по прибыли)	методику расчета финансовых показателей (рентабельность перевозок, выполнение плана по валовой прибыли, выполнение плана по прибыли) и способы их контроля
	ПК-2.2. Проводит оценку и анализ выявленных отклонений (в абсолютном выражении или в процентах)	Обучающийся должен: уметь проводить оценку и анализ выявленных отклонений (в абсолютном выражении или в процентах)
	ПК-2.3. Осуществляет контроль исполнения утвержденных планов и решений	Обучающийся должен: владеть навыками контроля исполнения утвержденных планов и решений
ПК-3. Способен осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПК-3.1. Осуществляет выполнение расчетов и подготовка технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации	Обучающийся должен: знать порядок выполнения расчетов и подготовки технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации
	ПК-3.2. Осуществляет организацию надлежащего оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному обслуживанию и сервису)	Обучающийся должен: уметь осуществлять организацию надлежащего оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному обслуживанию и сервису)
	ПК-3.3. Осуществляет организацию учета дефектов продукции, анализ причин их возникновения, направление образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с потребителями	Обучающийся должен: владеть навыками организации учета дефектов продукции, анализа причин их возникновения, направления образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с потребителями
ПК-4. Способен осуществлять организацию процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции	ПК-4.1. Изучает и анализирует информацию, технические данные, показатели и результаты работы, обобщает и систематизирует их, проводит необходимые расчеты с использованием современной	Обучающийся должен: знать методы анализа информации, технических данных, показателей и результатов работы, их обобщения и систематизации, порядок проведения необходимых расчетов с использованием

	электронно-вычислительной техники	современной электронно-вычислительной техники
	ПК-4.2. Осуществляет корректировку проектных решений, направленной на обеспечение эффективной эксплуатации промышленной продукции	Обучающийся должен: уметь осуществлять корректировку проектных решений, направленной на обеспечение эффективной эксплуатации промышленной продукции
	ПК-4.3. Определяет требования к ресурсам логистической поддержки, разрабатывает планы постпроизводственной поддержки, осуществляет оценку и проверку достигнутых показателей эффективности эксплуатации промышленной продукции	Обучающийся должен: владеть навыками определения требований к ресурсам логистической поддержки, разработки планов постпроизводственной поддержки, осуществления оценки и проверки достигнутых показателей эффективности эксплуатации промышленной продукции

Показатели оценивания результатов обучения в ходе прохождения практики

№ п/п	Показатель оценивания	Оцениваемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций
1	Демонстрируются навыки публичных выступлений	ПК-3, ПК-4	ПК-3.3, ПК-4.3
2	Демонстрируется владение культурой общения с аудиторией	ПК-1, ПК-4	ПК-1.3, ПК-4.3
3	Даются квалифицированные ответы на вопросы	ПК-4	ПК-4.2
4	Демонстрируется способность самостоятельно формулировать выводы	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	ПК-1.3, ПК-2.3, ПК-3.3, ПК-4.3
5	Демонстрируется соответствие нормам и правилам оформления	ПК-1, ПК-2	ПК-1.1, 1.2, ПК-2.1, ПК-2.2
6	Демонстрируется готовность к практической деятельности, решению профессиональных задач	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.2, ПК-4.3
7	Полно и системно рассматриваются пути и методы выполнения поставленного задания	ОПК-6, ПК-3, ПК-4	ОПК-6.2, ПК-3.2, ПК-4.2
8	Демонстрируется способность сбора, анализа и обработки данных, необходимых для выполнения задания на практику	ПК-1, ПК-2	ПК-1.2, ПК-2.2
9	Демонстрируется понимание теоретического материала, необходимого для выполнения	ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	ОПК-6.1, ПК-1.1, ПК-2.1, ПК-3.1, ПК-4.1

	задания на практику		
10	Представляются качественные презентации материалов работы в ходе защиты	ПК-3, ПК-4	ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.2, ПК-4.3

Критерии оценивания результатов обучения в ходе прохождения практики

№ п/п	Показатель оценивания	Уровень результатов обучения		
		0	1	2
1	Демонстрируются навыки публичных выступлений	Студент не докладывает о результатах исследования и не отвечает на поставленные вопросы	Студент частично демонстрирует навыки публичных выступлений, допуская неточности излагая презентационный материал и отвечая на поставленные вопросы	Студент в полной мере демонстрирует навыки публичных выступлений, спокойно и свободно излагая презентационный материал и отвечая на поставленные вопросы
2	Демонстрируется владение культурой общения с аудиторией	Студент ведет себя вызывающе, неадекватно реагирует на вопросы и уточнения	Студент уважительно общается с аудиторией, но на сложные вопросы реагирует неадекватно	Студент на поставленные вопросы и уточнения отвечает корректно, уважительно общается с аудиторией, что указывает на высокий уровень владения культурой общения с аудиторией
3	Даются квалифицированные ответы на вопросы	Студент не отвечает на поставленные вопросы во время защиты отчета	Ответы на поставленные вопросы во время защиты отчета по практике неполно и неточно	Ответы на поставленные вопросы во время защиты отчета по практике излагаются студентом точно, полно и квалифицированно
4	Демонстрируется способность самостоятельно формулировать выводы	Выводы студентом в отчете по практике не сформулированы	В отчете по практике выводы имеют более теоретический характер, самостоятельное их изложение демонстрируется	Выводы студентом в отчете по практике сформулированы самостоятельно

			частично	
5	Демонстрируется соответствие нормам и правилам оформления	Отчет по практике полностью не соответствует нормам и правилам оформления	Отчет по практике частично соответствует предъявляемым нормам и правилам оформления, имеются отклонения	Отчет по практике полностью соответствует предъявляемым нормам и правилам оформления
6	Демонстрируется готовность к практической деятельности, решению профессиональных задач	Отсутствие необходимого анализа и выводов свидетельствуют об отсутствии готовности к практической деятельности, решению профессиональных задач	Частичный анализ и неполные выводы по результатам исследования свидетельствуют о частичной готовности к практической деятельности, решению профессиональных задач	Проведенный анализ данных и выводы по результатам исследования демонстрируют готовность к практической деятельности, решению профессиональных задач
7	Полно и системно рассматриваются пути и методы выполнения поставленного задания	Представленные пути и методы решения проблемы не соответствуют выявленным отклонениям в ходе исследования	Пути и методы решения проблемы имеют ограниченный круг вопросов	Сформулированы полные и системные пути и методы решения выявленных проблем
8	Демонстрируется способность сбора, анализа и обработки данных, необходимых для выполнения задания на практику	Поставленные задачи не выполнены в связи с отсутствием необходимых данных	В ходе выполнения задания на практику частично собраны, проанализированы и обработаны данные, необходимые для решения поставленных задач	В ходе выполнения задания на практику в полном объеме собраны, проанализированы и обработаны данные, необходимые для решения поставленных задач
9	Демонстрируется понимание теоретического материала, необходимого для выполнения задания на практику	Задание на практику не выполнено, отчет не соответствует поставленным задачам	Задание на практику выполнено в частично, часть вопросов изложены неточно	Задание на практику выполнено в полном соответствии с поставленными задачами
10	Представляются качественные презентации материалов работы в ходе защиты	Презентация материалов работы не представлена к защите	В ходе защиты при презентации материалов работы студент испытывает	Презентация материалов выполнена на высоком уровне качества,

			сложности его изложения	позволяющим изложить результаты исследования четко и лаконично
--	--	--	-------------------------	--

Критерии оценивания результатов обучения в ходе прохождения практики:

2 балла – результаты достигнуты полностью;

1 балл – результаты достигнуты не в полной мере;

0 баллов – результаты не достигнуты.

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций в результате прохождения практики

Оценка «отлично» выставляется, если компетенции освоены в полной мере и суммарное количество баллов попадает в интервал: 16-20;

Оценка «хорошо» выставляется, если компетенции вполне освоены и суммарное количество баллов попадает в интервал: 11-15;

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если компетенции освоены и суммарное количество баллов попадает в интервал: 6-10;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если компетенции не освоены и суммарное количество баллов попадает в интервал: 0-5.

2. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Перечень контрольных вопросов на процедуре защиты отчета по практике

1. Понятие технологии применительно к сервисной деятельности.
2. Понятие клиентоориентированного отношения к клиенту
3. Социально-экономические факторы развития сервиса.
4. Преимущества и недостатки специализации сервисных услуг
5. Признаки конкурентоспособности услуги.
6. Структура предприятий сферы сервиса.
7. Компоненты сервисной системы.
8. Элементы оказания услуг и их взаимодействие.
9. Ресурсы системы клиентских отношений сервисной фирмы.
10. Проблемы, возникающие при оказании услуг
11. Принципы организации обслуживания потребителей.
12. Какими показателями можно характеризовать уровень организации обслуживания клиентов.
13. Методы и формы обслуживания.
14. Правила работы с клиентами.
15. Классификация форм обслуживания.
16. Градация услуг по классности.
17. Факторы негативного восприятия предприятий сферы сервиса.
18. Противоречия между интересами предприятия и клиентами.
19. Требования к режиму работы сервисной фирмы.
20. Слагаемые культуры обслуживания.
21. Способы приема заказов и заявок на услуги.
22. Методы организации взаимодействия с потребителями.
23. Ощущаемые риски потребителей услуг.
24. Психологические мотивы и объективные критерии выбора услуг клиентами.

25. Отличительные особенности труда работников сферы сервиса.
 26. Профильная характеристика компетенций сотрудников сервисной фирмы.
 27. Отбор и тестирование персонала сервисной фирмы.
 28. Особенности труда сотрудников контактной зоны.
 29. Формы и методы обучения персонала.
 30. Критерии оптимальности уровня обслуживания.
 31. Виды рисков продуцентов услуг.
 32. Отличительные особенности основных, вспомогательных и поддерживающих услуг.
 33. Прогрессивные формы обслуживания клиентов.
- Отчет о прохождении практики является основной формой и видом отчетности, который включает в себя следующие элементы: титульный лист, оглавление, введение, основную часть, заключение, список используемых источников и литературы и приложения при необходимости.
- Во введении должны быть определены цель и задачи практики (ПК-1).
- Основная часть включает в себя следующие разделы:
- Глава 1. Общая характеристика организации – базы практики (ПК-1).
- Глава 2. Основные показатели деятельности организации за отчетный период (ПК-2, ПК-3, ПК-4).
- Глава 3. Анализ проблем сервисной деятельности организации и предлагаемые пути их решения (ПК-1, ПК-4).
- В заключении отчета следует отражать краткие выводы по результатам проведенной работы (ПК-3, ПК-4).
- Список используемых источников и литературы должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета.
- В приложениях рекомендуется включать те материалы, которые по каким-то причинам не могут быть включены в основную часть, либо утяжеляют ее.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Перевод уровня освоения компетенций в академическую оценку

Академическая оценка	Баллы	Описание показателей академической оценки
Отлично	16-20	Обучающийся в установленные сроки представил отчетную документацию по итогам прохождения практики, технически грамотно оформленную и четко структурированную, качественно оформленную с наличием информационного материала, индивидуальное задание выполнено верно, даны ясные выводы, подкрепленные теорией, защита отчета проведена с использованием мультимедийных средств, на заданные вопросы обучающихся представил четкие и полные ответы
Хорошо	11-15	Обучающийся в установленные сроки представил отчетную документацию по итогам прохождения практики, технически грамотно оформленную и структурированную, оформленную с наличием информационного материала, индивидуальное задание выполнено верно, даны четкие выводы, подкрепленные теорией, однако отмечены погрешности в отчете,

		скорректированные при защите, индивидуальное задание выполнено верно, даны выводы, неподкрепленные теорией, защита отчета проведена с использованием мультимедийных средств, на заданные вопросы обучающихся представил полные ответы, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании
Удовлетворительно	6-10	Обучающийся в установленные сроки представил отчетную документацию по итогам прохождения практики, технически грамотно оформленную и структурированную, качественно оформленную без информационного материала, индивидуальное задание выполнено не до конца, выводы приведены с ошибками, не подкрепленные теорией, защита отчета проведена без использования мультимедийных средств, на заданные вопросы обучающихся представил не полные ответы
Неудовлетворительно	0-5	Обучающийся не представил отчетную документацию, индивидуальное задание не выполнено, аналитические выводы приведены с ошибками, не подкрепленные теорией, защита отчета не проведена, на заданные вопросы обучающихся не представил ответы